Evaluation du dispositif des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2022

Rapport final | 10 octobre 2023

A la demande du

Service public régional de Bruxelles
Bruxelles Economie et Emploi
Service Emploi

Cette étude a été menée par :

Marie Antoine, Dr.
Olivier Brolis, Dr.
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

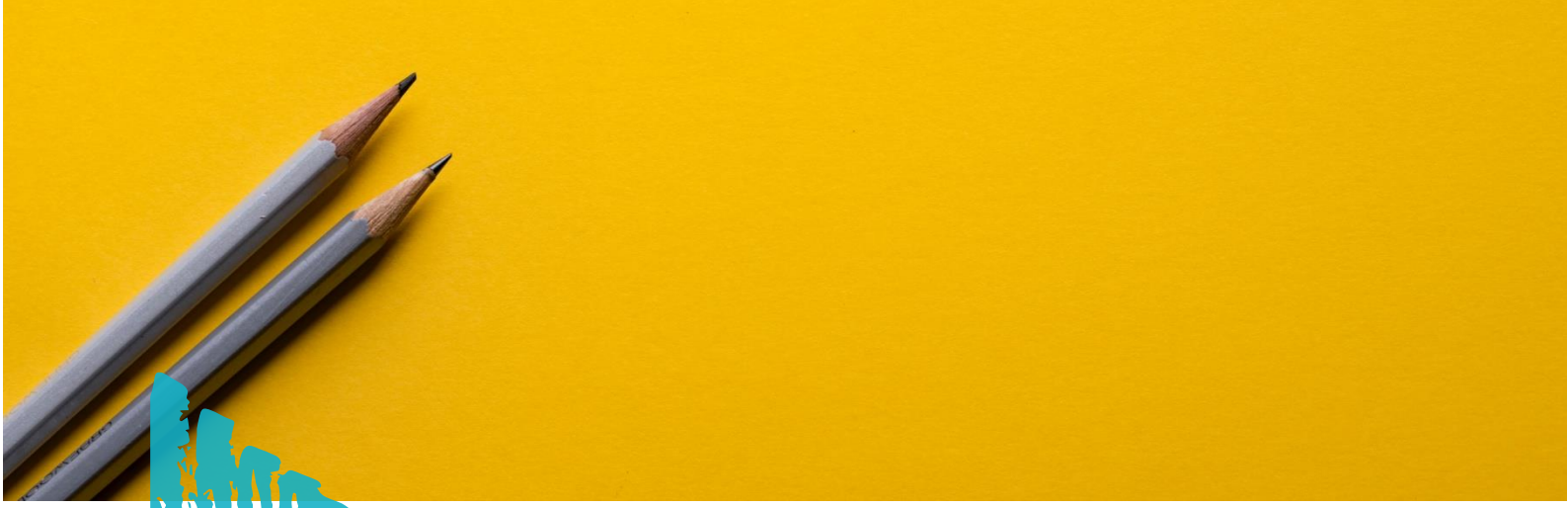


Table des matières

PARTIE 1 Introduction 6

1 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale 7

2 / Les objectifs de l'évaluation et structure du rapport 10

PARTIE 2 Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 11

1 / Introduction 12

2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 13

3 / Les entreprises Titres-Services 14

3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services 15

3.2. Le profil des entreprises Titres-Services 18

4 / Les travailleurs Titres-Services 23

4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services 25

4.2. Le profil des travailleur Titres-Services 27

5 / Les utilisateurs Titres-Services 36

5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services 37

5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services 39

6 / Les Titres-Services achetés 46

6.1. Le nombre de Titres-Services achetés 47

6.2. L'utilisation des Titres-Services électroniques 50

6.3. L'utilisation des Titres-Services « Aide à la maternité » 51

PARTIE 3 Les conditions de travail dans le secteur des Titres-Services 53

1 / Introduction 54

2 / Le nombre d'heures de travail 56

3 / Le salaire 57

4 / La formation et l'encadrement des travailleurs Titres-Services 60

4.1. Les formations remboursées par le Fonds de formation bruxellois des Titres-services 60

4.2. Le taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services 62

5 / La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services 64

PARTIE 4 La crise sanitaire de la COVID-19 : les mesures de soutien et l'impact de la crise 67

1 / Introduction 68

2 / La gestion de la crise sanitaire de la part des entreprises 70

3 / Les mesures de soutien mises en place en RBC lors de la crise de la COVID-19 72

3.1. Le module de formation 73

3.2. L'aide forfaitaire de 4.000 euros octroyée aux entreprises Titres-Services 74

3.3. L'intervention régionale majorée de 2 euros par Titre-Service 75

3.4. La majoration octroyée de 2,5 euros par heure de chômage temporaire 76

3.5. L'extension de la validité des Titres-Services 78

3.6. L'évaluation globale des entreprises concernant les différentes mesures de soutien 79

4 / L'impact de la crise sanitaire sur le secteur des Titres-Services 80

4.1. L'impact de la crise sanitaire selon les aides-ménagères 80

4.2. L'impact de la crise sanitaire selon les entreprises 82

PARTIE 5 La rentabilité des entreprises Titres-Services 86

1 / Introduction 87

2 / Les produits d'exploitation des entreprises Titres-Services 89

2.1. Analyse des produits d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021 89

2.2. L'évolution des produits d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018 96

3 / Les charges d'exploitation des entreprises Titres-Services 100

3.1. Analyse des charges d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021 100

3.2. L'évolution des charges d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018 102

4 / Les résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services 105

4.1. Analyse des résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021 105

4.2. L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018 111

5 / La vision des entreprises concernant les perspectives du secteur 114

PARTIE 6 Le coût du dispositif des Titres-Services 117

1 / Introduction 118

2 / Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois 120

3 / Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois 122

4 / Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois 126

5 / Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022 127

PARTIE 7 Conclusions et recommandations 128

1 / Introduction 129

2 / Principales conclusions de l'état des lieux 2022 du dispositif Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale 130

3 / Principaux constats concernant la qualité de l'emploi dans les Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale 133

4 / Principaux constats concernant les mesures de soutien et l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 en Région de Bruxelles-Capitale 135

5 / Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale 137

6 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 140

7 / Principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale 141

ANNEXES 145

A.1 / L'approche de l'évaluation 146
A.1.1. L'analyse de données administratives 146
A.1.2. L'enquête auprès des entreprises Titres-Services 147
A.1.3. L'analyse financière 147
A.1.4. Des focus groupes avec les aides-ménagères 148
A.1.5. L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure 148
A.1.6. Organisation d'un workshop final 149
A.2 / Tableaux et figures supplémentaires 150
A.2.1. Les entreprises Titres-Services 150
A.2.2. Les travailleurs Titres-Services 151
A.2.3. Les utilisateurs Titres-Services 153
A.2.3. Les Titres-Services achetés 154
A.2.4. Figures supplémentaires issues de l'enquête 155
A.2.4. Figures supplémentaires issues de l'analyse financière 158

PARTIE 1

Introduction

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

Le fonctionnement 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 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 payement en Titres-Services :

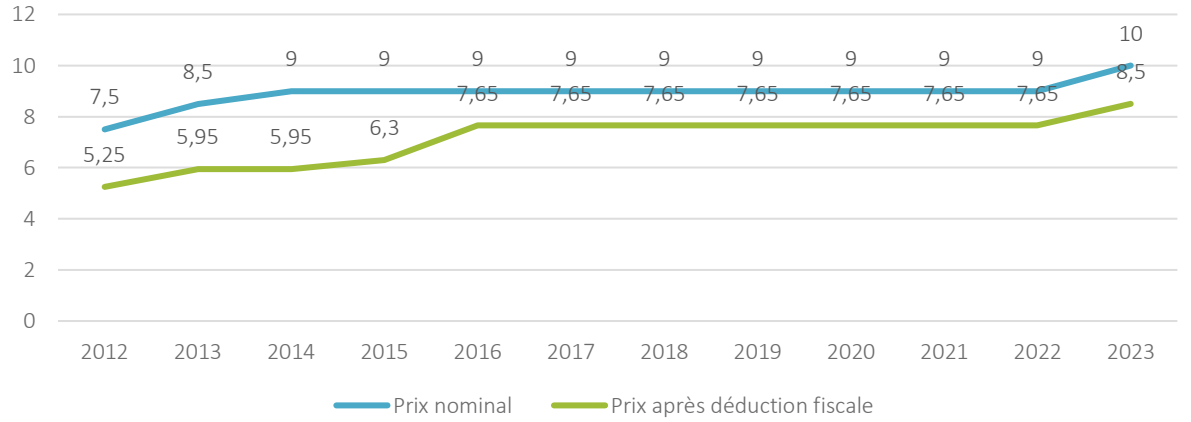
- Des activités effectuées au domicile de l'utilisateur : Le nettoyage de l'habitation, le nettoyage des vitres, la lessive, le repassage, des petits travaux de couture (raccommodage) et la préparation de repas.
- Des activités effectuées en dehors du domicile de l'utilisateur : Les courses ménagères 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.

L'évolution du prix et de la valeur d'échange des Titres-Services bruxellois

Le Titre-Service est acheté par les utilisateurs auprès de la société émettrice Sodexo aux conditions suivantes : En 2022, un utilisateur individuel pouvait commander 500 Titres-Services par année civile, les 400 premiers Titres-Services au prix de 9€ et les 100 derniers au prix de 10€[1]. 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 depuis 2016 à 15%, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par Titre-Service. A partir du 1er janvier 2023, le prix des 300 premiers Titres-services sont passés à 10 euros (et non plus 9 euros) et à 12 euros (au lieu de 10) pour les 200 derniers Titres-Services. L'évolution du prix des Titres-Services depuis l'année 2012 est représentée dans la figure ci-dessous.

[1] Dans certains cas, il est possible pour les utilisateurs individuels d'acheter jusque 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. A partir de 2023 il n'est cependant plus possible d'acheter 2.000 Titres-Services à 9 € pour les catégories spéciales, la limite est de 1.000 Titres-Services à 10€.

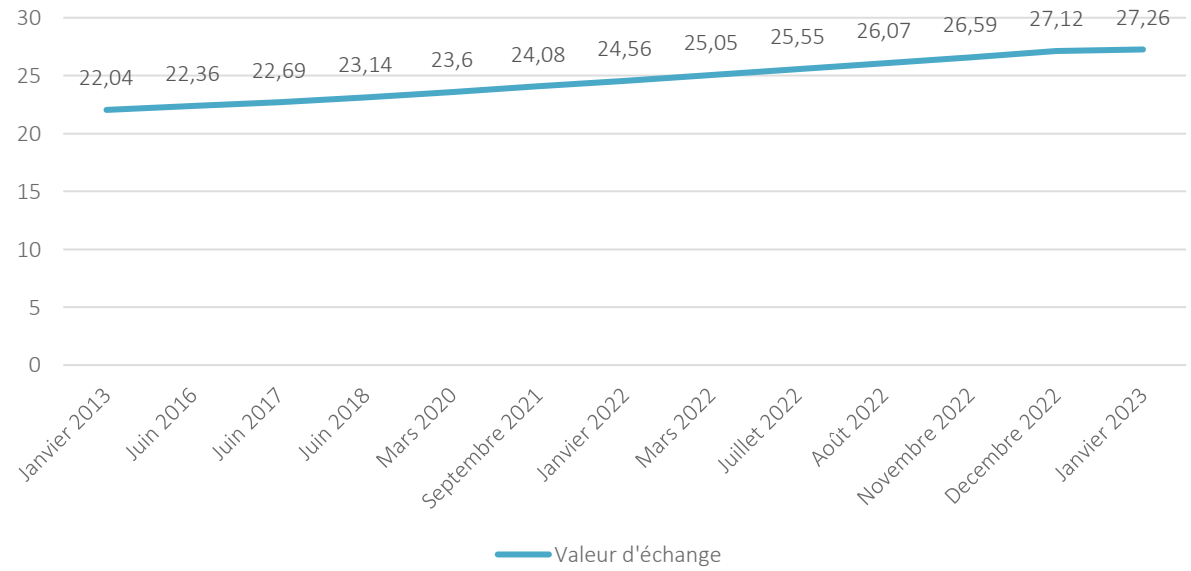
Figure 1 : Evolution du prix nominal et réel des Titres-Services pour l'utilisateur bruxellois (2012-2023)



Source : IDEA Consult

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. Comme nous pouvons l'observer dans la figure ci-dessous, l'année 2022 a été marquée par plusieurs hausses de la valeur de remboursement des Titres-Services, suite au dépassement de l'indice pivot. Ainsi, durant l'année 2022, la valeur de remboursement d'un Titre-Service est passé de 25,55€ en janvier 2022 à 27,12€ en décembre 2022.

Figure 2: Evolution de la valeur d'échange des Titres-Services sur la période 2013-2023



Source : IDEA Consult

De plus, les unités d'établissement des entreprises agréées peuvent bénéficier, à postiori, 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).

2 / 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 2022 dans le but fournir à la région une vue précise :

- de l'importance du système des Titres-Services 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 système des Titres-Services et plus particulièrement :
    - l'entrée dans le système des Titres-Services ;
    - les conditions de travail et de rémunération des travailleurs Titres-Services (avec une attention particulière pour le temps de travail des travailleurs Titres-Services) ;
    - la formation des travailleurs Titres-Services ;
    - la sortie du système des Titres-Services afin de déterminer si ce système constitue un marché parallèle du travail précarisé ou un réel tremplin vers le marché officiel du travail.
- du coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure ;
- d'une thématique complémentaire : à savoir, une analyse de la rentabilité des entreprises Titres-Services et de l'impact de la crise sanitaire subie au cours des années 2020 et 2021 ainsi que l'avis des entreprises et travailleurs du secteur sur les différents dispositifs d'aide financière mis en place durant la crise par la Région.

Cette analyse détaillée doit pouvoir permettre à la Région de déterminer les mesures les plus adéquates en vue de favoriser au maximum l'emploi des bruxellois et d'orienter ses moyens budgétaires de façon optimale.

La structure du rapport d'évaluation 2022

Dans ce rapport, nous présentons les résultats de l'évaluation 2022 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, les conditions de travail dans le dispositif des Titres Services bruxellois sont examinées sur la base des données administratives disponibles et des informations collectées durant les *focus groupes* avec les aides-ménagères ;
- Dans la partie 4, un focus sur la crise sanitaire de la COVID-19 : les mesures de soutien et l'impact est proposé sur base d'analyses des données administratives, d'enquêtes et des informations collectées durant les *focus groupes* avec les aides-ménagères ;
- Dans la partie 5, une analyse de la rentabilité des entreprises Titres-Services est proposée sur base de données financières et d'enquêtes ;
- Dans la partie 6, l'estimation du coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure est réalisée ;
- Enfin, dans la partie 7, les conclusions et les recommandations sont présentées.

PARTIE 2

Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022

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 2022. 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 2022 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 2022), 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 2022. 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.

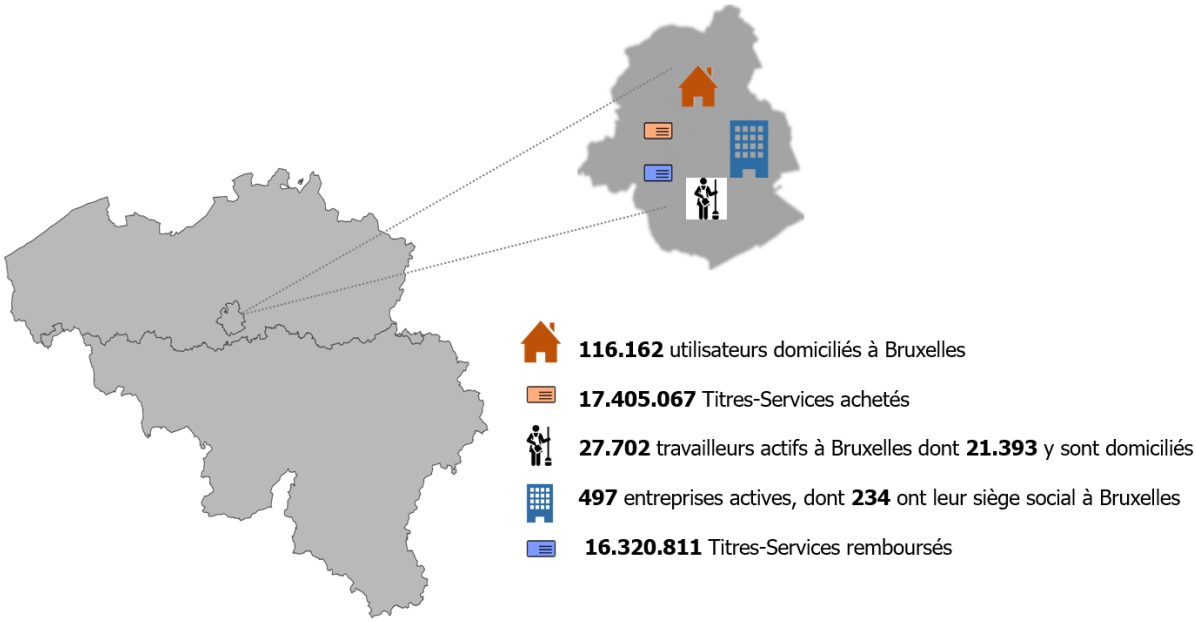
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022

Dans cette section, nous donnons un premier aperçu général du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022 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 2022 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés et remboursés.

Figure 3 : Chiffres-clés du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

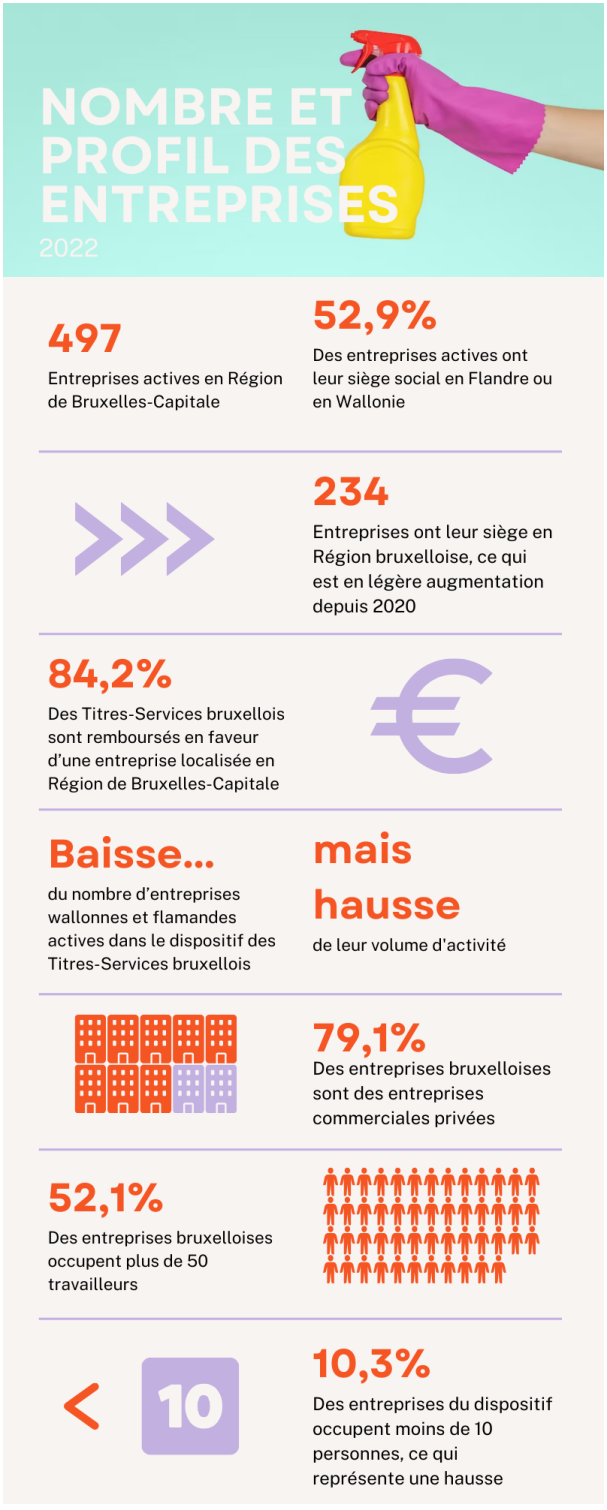
En 2022, le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait 497 entreprises actives (dont 234 entreprises bruxelloises) qui emploient 27.702 travailleurs actifs qui sont, pour la plupart (21.393), domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui correspond à pas moins de 5,5% de la population active occupée dans la Région.

Durant la même année, 116.162 bruxellois ont mobilisé les Titres-Services pour obtenir des prestations d'aide-ménager. Ces utilisateurs ont acheté près de 17,5 millions de Titres-Services bruxellois en un an pour une moyenne de 2,9 heures de prestations par semaine. Le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises en 2022 sont plus ou moins similaires même si quelque peu plus faible (16,3 millions). Comme nous l'observerons plus tard dans ce rapport, le nombre de Titres-Services achetés a cependant fortement augmenté en 2022 suite à la hausse du prix des Titres-Services le 1er janvier 2023. Il est néanmoins important de remarquer que le nombre de Titres-Services remboursés a également augmenté en 2022 (+ 3%). Cette hausse indique donc une hausse réelle du nombre de prestations effectuées en 2022.

3 / Les entreprises Titres-Services

Ce chapitre se concentre sur les entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale. L'infographie 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.

Infographie 1 : Les entreprises Titres-Services en Région bruxelloise en 2022

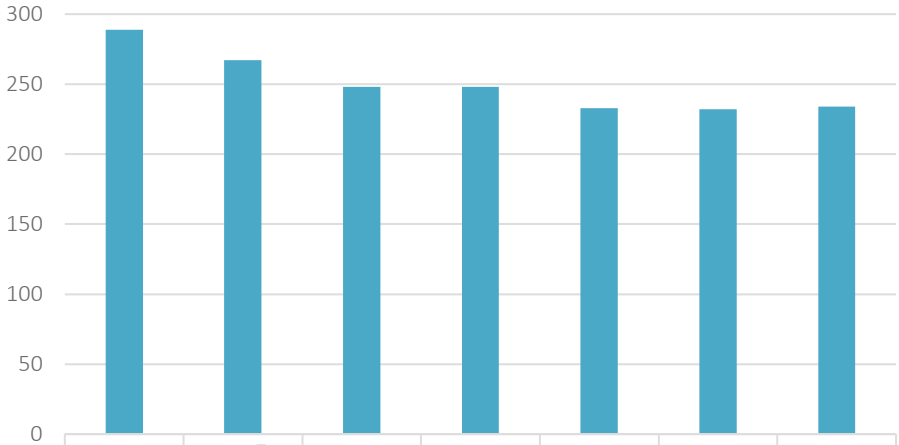


3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services

Légère hausse du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois depuis 2020

La figure ci-dessous recense le nombre d'entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services Bruxellois en 2022 qui ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale et qui bénéficient toujours de leur agrément au 31 décembre 2022. La même information est fournie pour les années 2016 à 2021. Il apparait de cette figure que 234 entreprises bruxelloises ont été actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022, soit presqu'autant qu'en 2020 et 2021. Ces résultats mettent donc en évidence une légère hausse du nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois depuis 2020.

Figure 4 : Evolution de 2016 à 2022 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



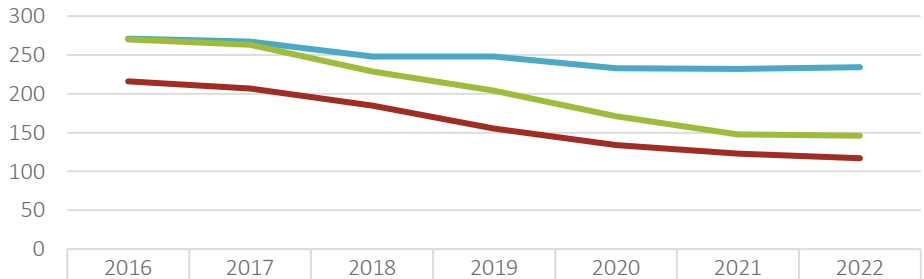
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'entreprises	289	267	248	248	233	232	234
Taux de croissance	-5,2%	-7,6%	-7,1%	0,0%	-6,0%	-0,4%	0,9%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Le nombre d'entreprises wallonnes et flamandes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois décroit au contraire des entreprises bruxelloises

Le dispositif des Titres-Services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. Ainsi, en 2022, 497 entreprises ont été actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Comme le montre la figure ci-dessous, 47,1% de ces entreprises sont des entreprises bruxelloises, tandis que 23,5% sont localisées en Flandre et 29,4% en Wallonie.

Figure 5 : Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social de 2016 à 2022



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Entreprises bruxelloises	271	267	248	248	233	232	234
Taux de croissance bxl		-1,5%	-7,1%	0,0%	-6,0%	-0,4%	0,9%
Entreprises flamandes	216	207	185	155	134	123	117
Taux de croissance fla		-4,2%	-10,6%	-16,2%	-13,5%	-8,2%	-4,9%
Entreprises wallonnes	270	263	229	204	171	148	146
Taux de croissance wal		-2,6%	-12,9%	-10,9%	-16,2%	-13,5%	-1,4%

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

Il est par ailleurs intéressant d'observer à la figure ci-dessus, qu'alors que le nombre d'entreprises ayant leur siège social en région bruxelloise et étant active dans la région connait une certaine stabilisation, le nombre d'entreprises actives dans la région mais ayant leur siège social en dehors de celle-ci est en chute drastique. Ainsi, le nombre d'entreprises flamandes actives à Bruxelles s'est réduit de 216 en 2016 à 117 en 2022 et le nombre d'entreprises wallonnes actives à Bruxelles s'est réduit de 270 en 2016 à 146 en 2022. Cette baisse des entreprises flamandes et wallonnes actives en région de Bruxelles-Capitale explique dès lors la baisse constante du nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale depuis 2016 (de 757 en 2016 à 497 en 2022, soit une chute de 34,2% depuis 2016).

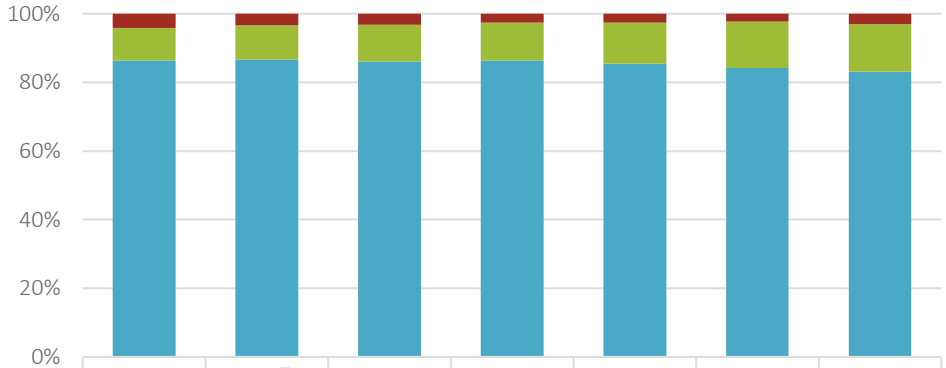
Cette évolution est à mettre en exergue par rapport au nombre d'agréments octroyés et supprimés en 2022. Comme nous pouvons le voir dans le tableau en annexe, en cohérence avec les données reprises ci-dessus et suivant la tendance depuis 2017, nous observons que le nombre d'agréments supprimés est toujours bien supérieur au nombre d'agréments octroyés. Ainsi, en 2022, 51 agréments ont été supprimés (principalement pour inactivité ou pour des problèmes financiers) pour 11 agréments octroyés. La tendance observable depuis un certain nombre d'années est donc qu'il est plutôt exception que de nouvelles entreprises intègrent le dispositif. Le faible nombre d'agréments 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.

Malgré la baisse du nombre d'entreprises flamandes actives en Région bruxelloise, le volume d'activité de ces entreprises dans la région augmente de manière continue

La figure ci-dessous nous montre que 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 (83,1%), alors que seulement 13,9% le sont à destination des entreprises flamandes et 3% à destination des entreprises wallonnes.

Figure 6 : Part des Titres-Services Bruxellois remboursés entre 2016 et 2022 aux entreprises selon leur siège social



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Siège social en Wallonie	4,1%	3,4%	3,3%	2,6%	2,6%	2,2%	3,0%
Siège social en Flandre	9,5%	9,9%	10,6%	11,1%	12,0%	13,5%	13,9%
Siège social à Bruxelles	86,4%	86,6%	86,2%	86,3%	85,4%	84,2%	83,1%

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 remboursés aux entreprises bruxelloises décroit (86,4% en 2016 contre 83,1% en 2022) au profit d'entreprises flamandes (de 9,5% en 2016 à 13,9% en 2022). 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 se confirme au tableau 2 en annexe qui indique que le nombre moyen de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises flamandes est passé de 16.016 en 2021 à 19.699 en 2022, soit une hausse de 23%.

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

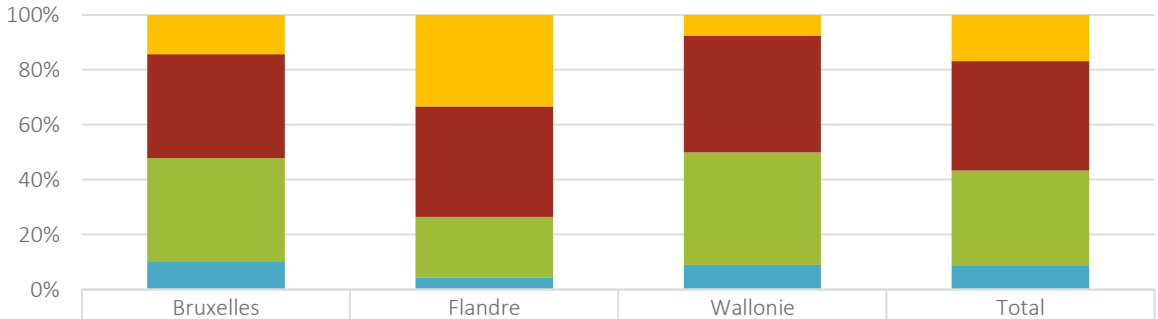
Le dispositif des Titres-Services bruxellois est dominé par les grandes et moyennes entreprises

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 34,9% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2022 sont de petite taille et 8,5% sont de très petite taille. À l'opposé, nous recensons 39,8% d'entreprises de taille moyenne et 16,8% 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.

Figure 7 : Part des entreprises actives à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs et la région de leur siège social en 2022



	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Total
>250	14,2%	33,3%	7,5%	16,8%
50-249	37,9%	40,2%	42,5%	39,8%
10-49	37,5%	22,2%	41,1%	34,9%
0-9	10,3%	4,3%	8,9%	8,5%

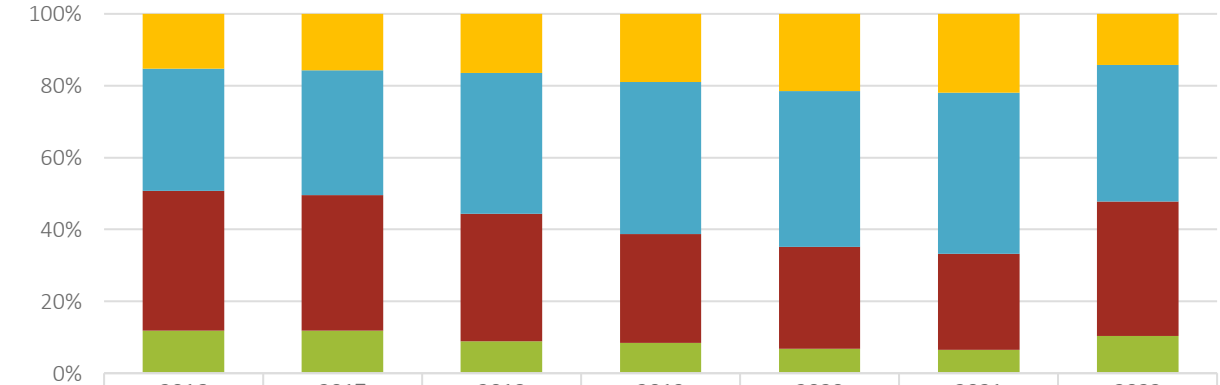
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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'IBSA au 31 décembre 2020, alors que 81,7% des employeurs bruxellois ont moins de 10 travailleurs, elles ne sont que 10,3% 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, 14,2% 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. À titre d'exemple, un tiers des entreprises Titres-Services flamandes actives à Bruxelles (33,3%) sont de grande taille alors que c'est le cas pour seulement 14,2% et 7,5% des entreprises bruxelloises et wallonnes actives à Bruxelles.

Les (très) petites entreprises bruxelloises connaissent une croissance 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, pour la première fois en 2022 depuis plusieurs années, une présence de plus en plus importante des petites et toutes petites entreprises bruxelloises actives aux dépens des entreprises bruxelloises de moyenne et grande taille. Ainsi, si 66,8% des entreprises bruxelloises étaient de moyenne ou grande taille en 2021, elles sont désormais 52,1% en 2022. Nous pouvons observer, en outre, que la part de petites entreprises a considérablement augmenté, passant de 26,7% à 37,5% entre 2021 et 2022.

Figure 8 : Part des entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs entre 2016 et 2022



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
>250	15,2%	15,6%	16,5%	19,0%	21,5%	22,0%	14,2%
50-249	34,1%	34,7%	39,1%	42,3%	43,3%	44,8%	37,9%
10-49	38,9%	37,8%	35,5%	30,2%	28,3%	26,7%	37,5%
0-9	11,9%	11,8%	8,9%	8,5%	6,9%	6,5%	10,3%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

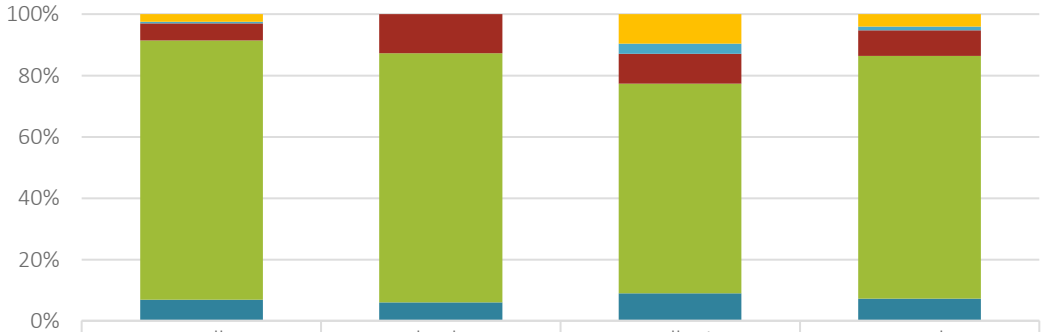
Cette augmentation du nombre de petites entreprises dans le dispositif des Titres-Services se confirme au vu de l'évolution de la taille médiane des entreprises (voir tableau en annexe). Ainsi, l'entreprise médiane du dispositif des Titres-Services bruxellois employait 62 travailleurs en 2022. Ce chiffre était de 85 en 2021, indiquant une importante diminution de la taille des entreprises (sur base de la médiane) après une augmentation croissante de cet indicateur ces dernières années.

3.2.2 Le type d'entreprises

79,1% des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient des entreprises commerciales privées en 2022

La figure suivante s'intéresse au pourcentage d'entreprises Titres-Services selon leur forme légale. En 2022, 79,1% des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois étaient des entreprises commerciales privées. Seules 8,5% de ces entreprises étaient des entreprises privées non-marchandes (ASBL), 4% des organisations publiques (ALE ou CPAS) et 7,2% 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 84,6% à être des entreprises commerciales privées alors qu'elles ne sont que 6,8% à être des personnes physiques, 5,6% des ASBL, et 2,6% des ALE ; une seule étant un CPAS. C'est particulièrement parmi les entreprises wallonnes que nous retrouvons la plus grande diversité de statuts : une proportion moindre d'entreprises commerciales (68,5%) mais plus d'ALE (9,6%), d'ASBL (9,6%), de CPAS (3,4%), et de personnes physiques (8,9%). Il est par ailleurs intéressant de mentionner que la répartition par type d'entreprises est relativement stable pour les entreprises bruxelloises au cours du temps (voir annexe).

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 2022



	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Total
ALE	2,6%	0,0%	9,6%	4,0%
CPAS	0,4%	0,0%	3,4%	1,2%
ASBL	5,6%	12,8%	9,6%	8,5%
Société commerciale	84,6%	81,2%	68,5%	79,1%
Personne physique	6,8%	6,0%	8,9%	7,2%

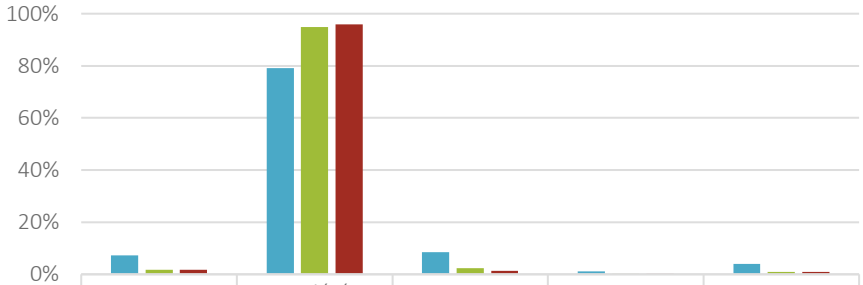
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

Les sociétés commerciales privées représentent 79,1% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,9% 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 qui leur est remboursé.

Il apparait que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs actifs à Bruxelles (94,9%) et ont remis le plus grand nombre de Titres-Services (95,9%) alors qu'elles ne représentent que 79,1% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Par exemple, les ASBL représentent 8,5% des entreprises tandis qu'elles n'emploient que 2,3% des travailleurs du dispositif des Titres-Services bruxellois et ont remis seulement 1,4% 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 2022



	Personne physique	Société commerciale	ASBL	CPAS	ALE
Part du nombre d'entreprises	7,2%	79,1%	8,5%	1,2%	4,0%
Part du nombre de travailleurs Titres-Services	1,7%	94,9%	2,3%	0,1%	1,0%
Part de titres-services remboursés	1,7%	95,9%	1,4%	0,1%	0,9%

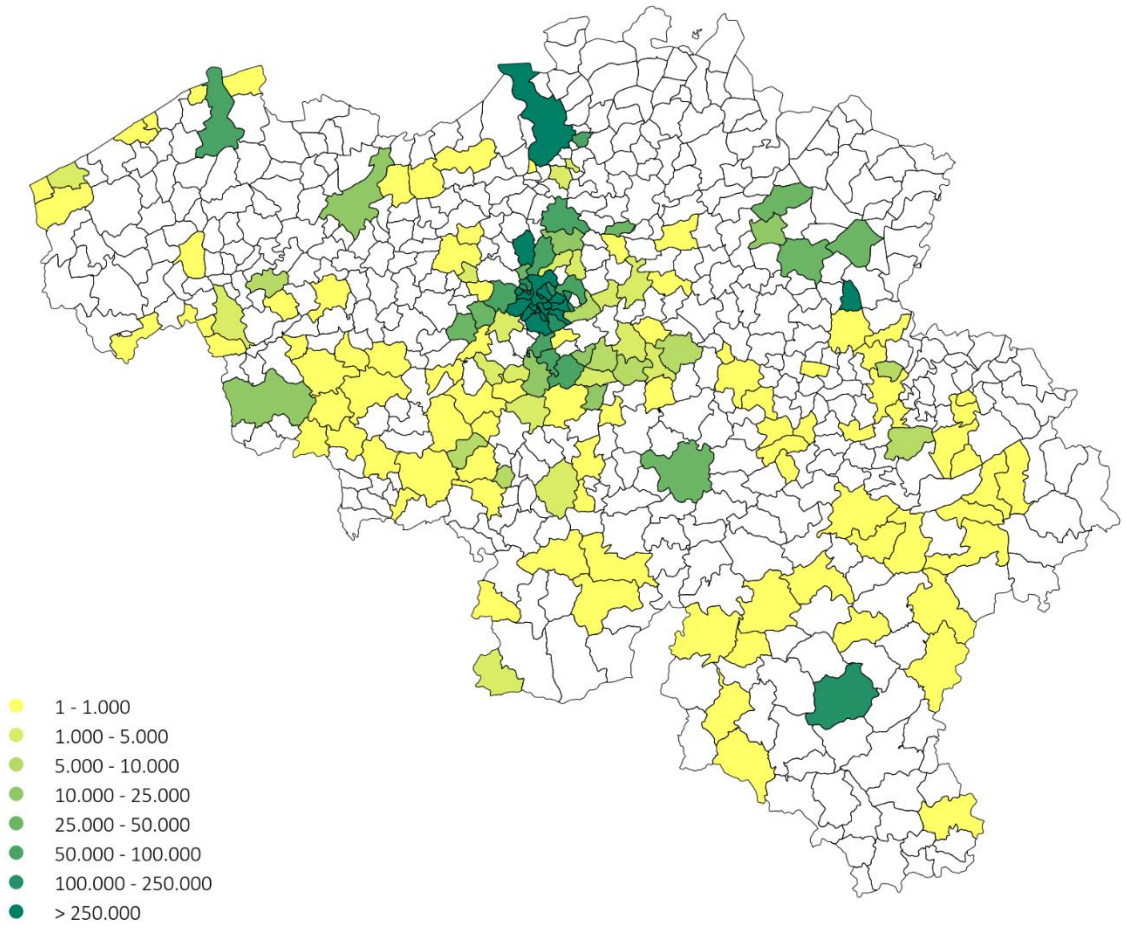
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

3.2.3 La localisation du siège social des entreprises

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

Carte 1 : Nombre de Titres-Services remboursés en 2022 selon le siège social de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

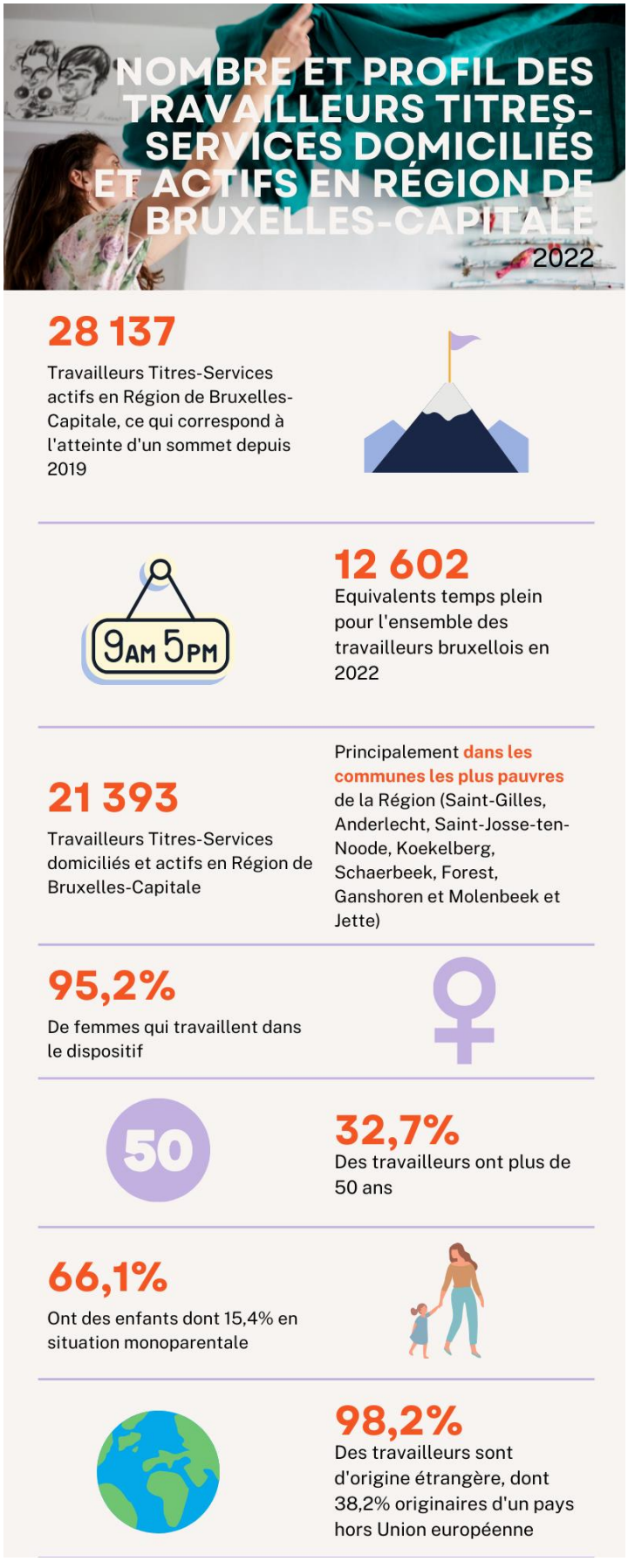
4 / Les travailleurs Titres-Services

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. De plus, cette source nous permet également d'obtenir des données sur le sexe, le domicile et l'âge des travailleurs.
- BCSS : via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil (nationalité, l'origine et la 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.

L'infographie ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Infographie 2 : Les travailleurs Titres-Services en Région bruxelloise en 2022

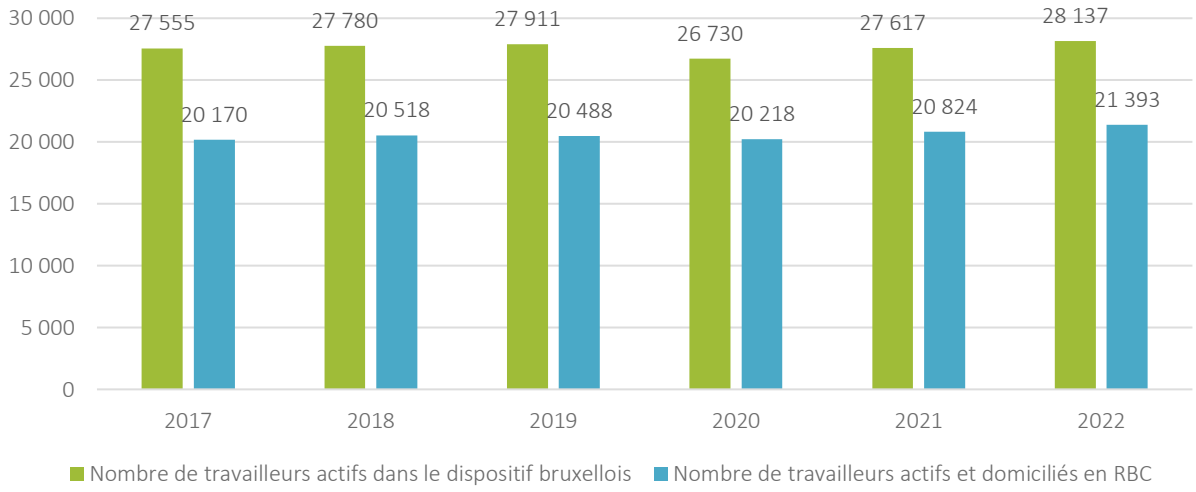


4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services

Le nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est en croissance et atteint un sommet en 2022

La figure ci-dessous recense l'évolution, de 2017 à 2022, du nombre de travailleurs ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois en cours d'année. Après une décroissance en 2020 suite à la crise sanitaire de la Covid-19, le nombre de travailleurs actifs dans le dispositif avait connu une croissance rebond en 2021 en remontant à 27.617 travailleurs, soit davantage qu'en 2020 mais toujours moins qu'avant la crise. En 2022, le nombre de travailleurs a poursuivi sa croissance (+1,9%) pour atteindre et dépasser son niveau d'avant crise. Ainsi, 28.137 travailleurs étaient actifs dans le dispositif des Titres-Services en 2022, ce chiffre étant le plus élevé depuis 2017.

Figure 11 : Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2022)



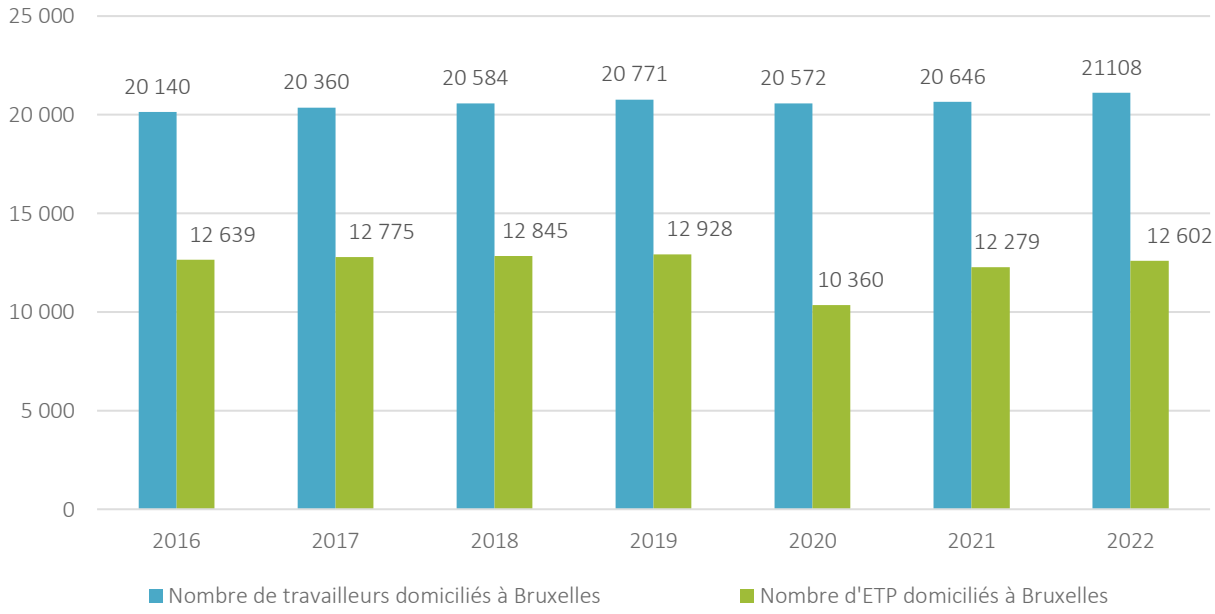
Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

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 28.137 travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois en 2022, 22,8% n'y sont pas domiciliés. 21.393 travailleurs Titres-Services étaient donc actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022, contre 20.824 en 2021. Le nombre de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale croît donc fortement (+3,3%) indiquant que les entreprises ont tendance à privilégier l'emploi local pour les activités de Titres-Services, probablement en partie pour des questions de flexibilité et de frais de déplacement.

Malgré la hausse du nombre de travailleurs, le nombre d'équivalent temps plein 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. Il apparait de cette figure que le nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois en équivalent temps plein s'élevait à 12.602 en 2022. Par ailleurs, 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 et 2022, les équivalents temps plein ont enregistré une forte hausse (+2,6%), mais sont malgré tout restés en deçà des niveaux observés depuis la régionalisation du dispositif des Titres-Services. Cette constatation pour l'année 2022 est pour le moins surprenante compte tenu de la hausse importante du nombre de travailleurs Bruxellois en 2022. Ceci indique que la hausse du nombre de travailleurs dans le dispositif n'a pas été de pair avec une hausse du nombre d'heures de travail (cfr. partie 3.2. du rapport). Nous observons donc une tendance de long terme de réduction du temps de travail moyen des travailleurs Titres-Services Bruxellois, qui peut probablement en partie s'expliquer par la pénibilité de l'emploi, surtout pour du personnel vieillissant.

Figure 12: Evolution du nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois (2016-2022)



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

4.2. Le profil des travailleur 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 ;
- L'origine des travailleurs Titres-Services[2] ;
- 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).

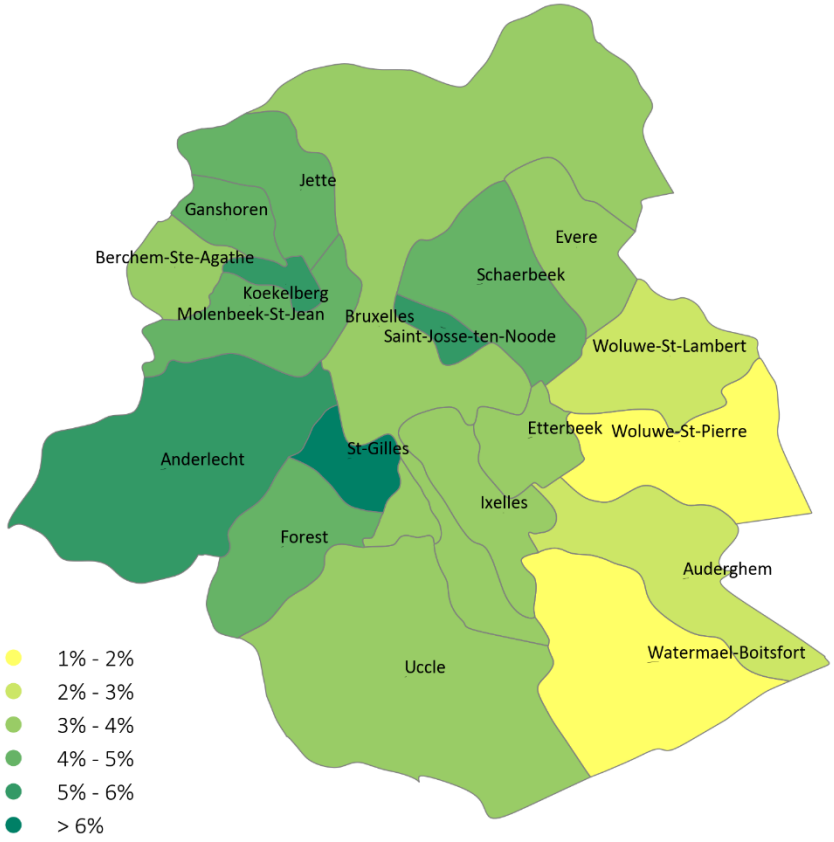
[2] La nationalité est reprise en annexe de ce rapport.

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 2 : 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 apparait de cette carte que l'emploi Titres-Services est bien implanté dans les communes les plus pauvres de la Région, à savoir :

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

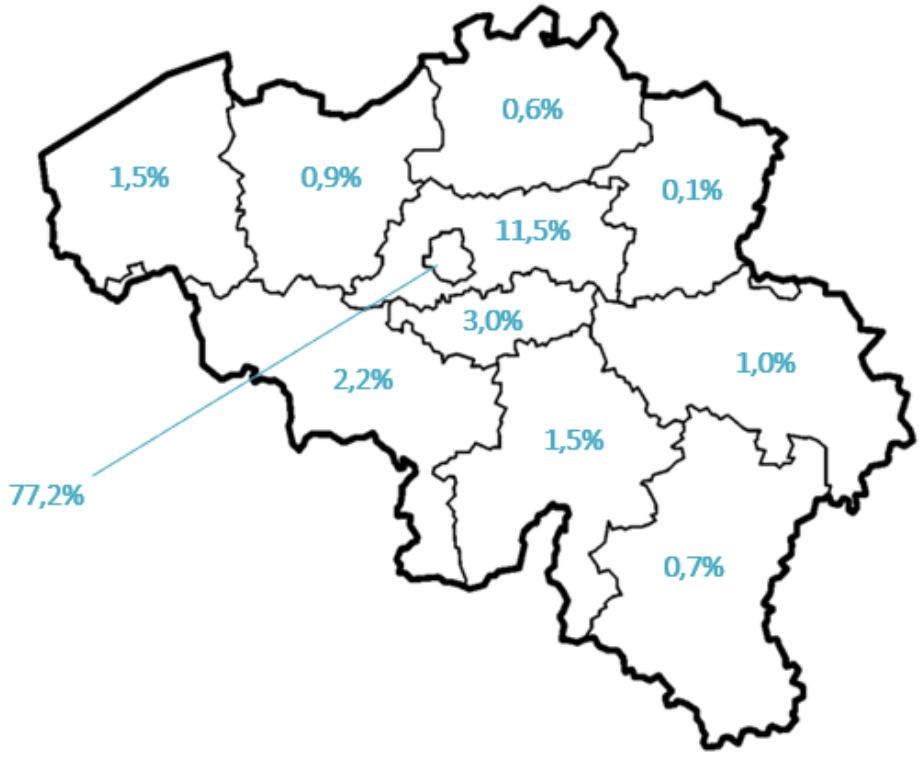
- Auderghem et Woluwe-Saint-Lambert ont environ 2% de leur population active qui est employée dans le secteur des Titres-Services ;

- Woluwe-Saint-Pierre et Watermael-Boitsfort ont respectivement 1,6 et 1,4% 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 2022, 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 (22,8%) 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 11,5% 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%), le Hainaut (2,2%), la Flandre occidentale (1,5%) et la province de Namur (1,5%). Notons que cette répartition est restée pratiquement inchangée par rapport aux années précédentes.

Carte 3 : Répartition des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2022



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo

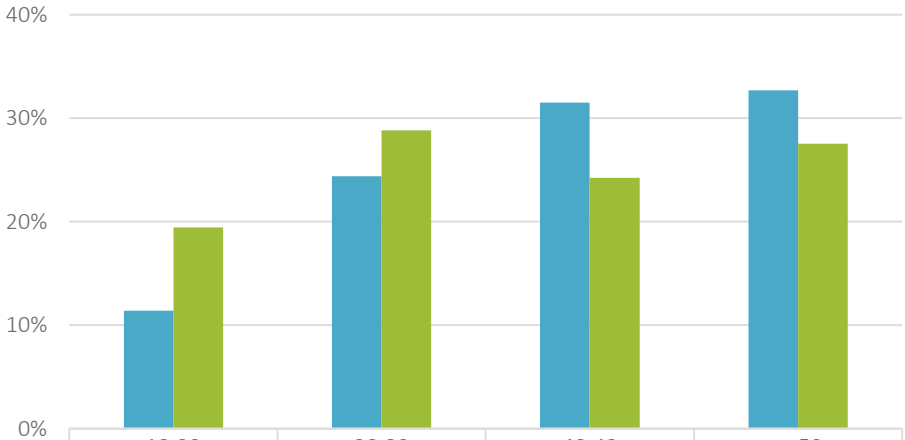
4.2.2 L'âge des travailleurs Titres-Services[3]

La grande majorité des travailleurs Titres-Services bruxellois ont 40 ans ou plus

La figure suivante montre la répartition des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur âge. Il apparait de cette figure que la grande majorité des travailleurs (64,2%) a au moins 40 ans. À l'opposé, les jeunes travailleurs de moins de 30 ans sont très peu représentés (11,4%). Finalement, les travailleurs âgés entre 30 et 39 ans constituent 24,4% des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles.

Si l'on compare ces chiffres à ceux relatifs à la population active bruxelloise, nous constatons une sous-représentation importante des 18-29 ans, 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 13 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise répartie selon leur âge en 2022



	18-29	30-39	40-49	>=50
Travailleurs Titres-Services bruxellois	11,4%	24,4%	31,5%	32,7%
Population active bruxelloise	19,4%	28,8%	24,2%	27,5%

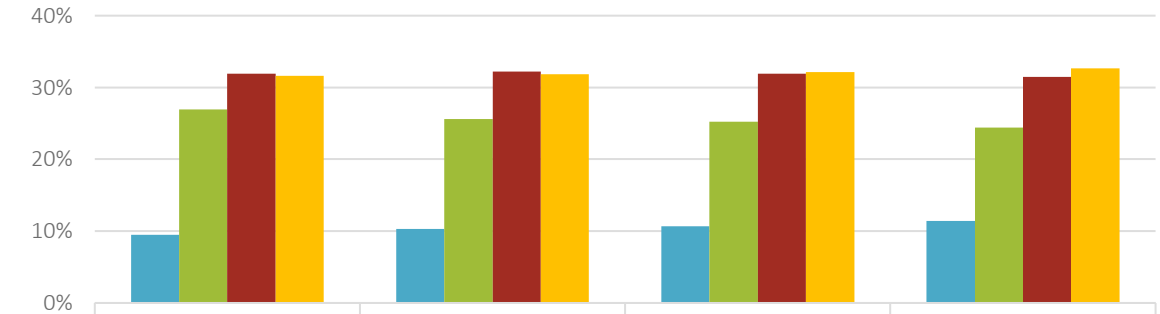
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

[3] 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 – 2022) 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 et les plus âgés qui ont évolué positivement entre 2019 et 2022. En effet, 31,6% d'entre eux étaient âgés de plus de 50 ans en 2019 contre 32,7% en 2022 alors que la proportion des travailleurs bruxellois âgée de moins de 30 ans est passée de 9,5% en 2019 à 11,4% en 2022. À l'opposé, ce sont les catégories d'âge moyen qui ont régressé dans le temps (de 58,8% en 2019 à 55,9%). Ces évolutions s'expliquent très probablement par le fait que l'emploi continue de croître dans le secteur, et donc d'attirer de jeunes chercheurs d'emploi, tandis que les travailleurs du dispositif ont tendance à rester en l'emploi dans le secteur et donc à vieillir avec celui-ci.

Figure 14: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale entre 2019 et 2022



	2019	2020	2021	2022
18-29	9,5%	10,3%	10,7%	11,4%
30-39	26,9%	25,6%	25,3%	24,4%
40-49	31,9%	32,2%	31,9%	31,5%
>=50	31,6%	31,8%	32,1%	32,7%

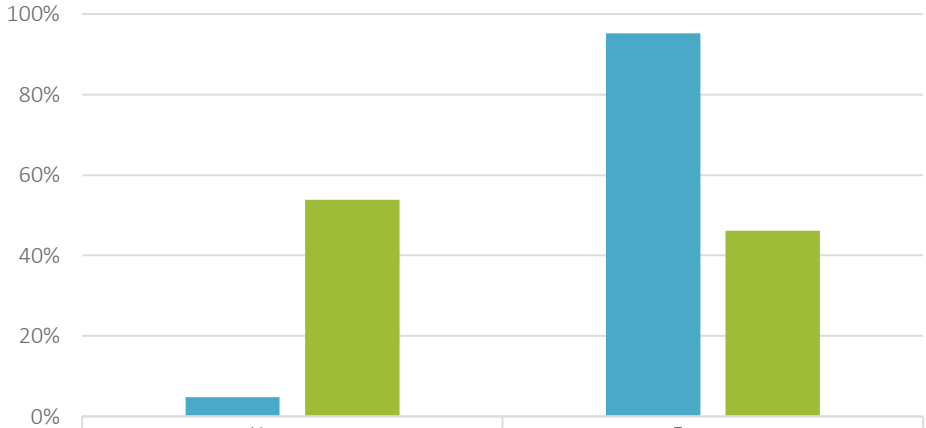
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

4.2.3 Le sexe des travailleurs Titres-Services

95,2% 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 2022 sont des femmes (95,2%). Cependant, il est intéressant de mettre en évidence que la proportion des hommes bruxellois actifs dans les Titres-Services bruxellois connait une légère mais constante croissance d'années en années. En effet, le pourcentage d'aide-ménagers est passé de 4,2% en 2017 à 4,8% en 2022 (voir figure en annexe).

Figure 15: Part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 et de la population active bruxelloise selon le genre



	Hommes	Femmes
Travailleurs Titres-Services bruxellois	4,8%	95,2%
Population active bruxelloise	53,9%	46,1%

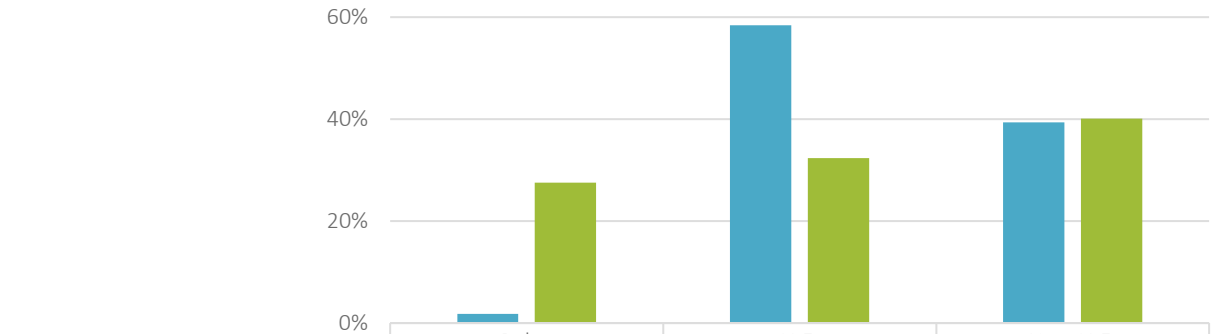
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

4.2.4 L'origine des travailleurs Titres-Services

Plus de 98,2% des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale sont d'origine étrangère

Dans cette section, nous nous intéressons à l'origine des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale[4]. Comme il apparait de la figure suivante, nous pouvons constater qu'ils sont majoritairement d'origine étrangère, que celle-ci soit issue de l'Union Européenne (58,4%) ou non (39,4%). Les travailleurs d'origine belge ne représentent ainsi que 1,8% 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 27,5% d'entre eux sont d'origine belge, 32,46% sont issus de l'Union Européenne et 40,1% ont une autre nationalité. Ces constatations sont semblables à celles des années précédentes. Par ailleurs, il apparait de la figure en annexe de ce rapport que 74,8% des bruxellois actifs dans les Titres-Services ont une nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 55,1% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et 19,7% possède la nationalité d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne

Figure 16 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 et population active bruxelloise selon l'origine



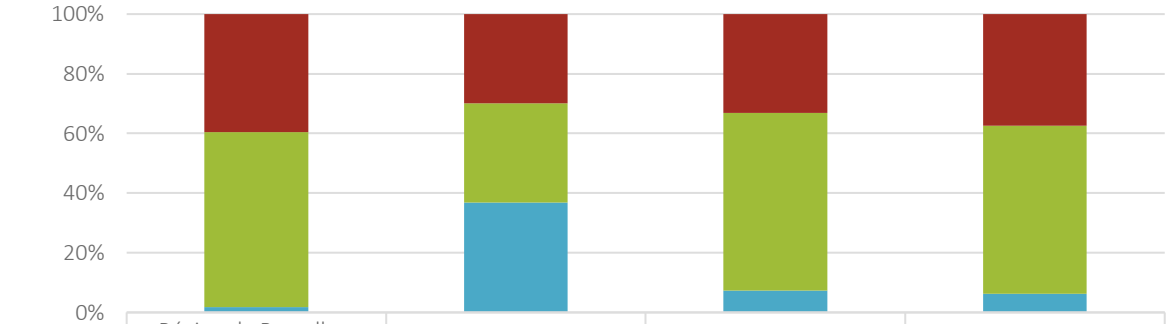
	Belge	U.E.	Hors U.E.
Travailleurs Titres-Services bruxellois	1,8%	58,4%	39,4%
Population active bruxelloise	27,5%	32,4%	40,1%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

Conformément à ce qui avait été observé les années précédentes, des grandes différences apparaissent également en ce qui concerne l'origine des travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois en fonction de la région de leur domicile : une plus grande proportion de travailleurs d'origine belge est recensée parmi les flamands (7,3%) et, surtout, les wallons (36,8%) actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois que parmi leurs homologues bruxellois (1,8%). Un constat similaire peut être fait au niveau de la nationalité, dont la figure est reprise en annexe : Nous pouvons y observer que les travailleurs flamands actifs à Bruxelles sont majoritairement de nationalité étrangère (66,6%) tout comme leurs homologues bruxellois (74,8%). À contrario, les wallons sont une majorité de belges à être actifs dans les Titres-Services bruxellois (60,8%).

[4] La nationalité est reprise en annexe de ce rapport.

Figure 17 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon l'origine et la région de domicile en 2022



	Région de Bruxelles-Capitale	Région wallonne	Région flamande	Total
Hors U.E.	39,4%	29,8%	33,0%	37,3%
U.E.	58,4%	33,4%	59,3%	56,2%
Belge	1,8%	36,8%	7,3%	6,2%

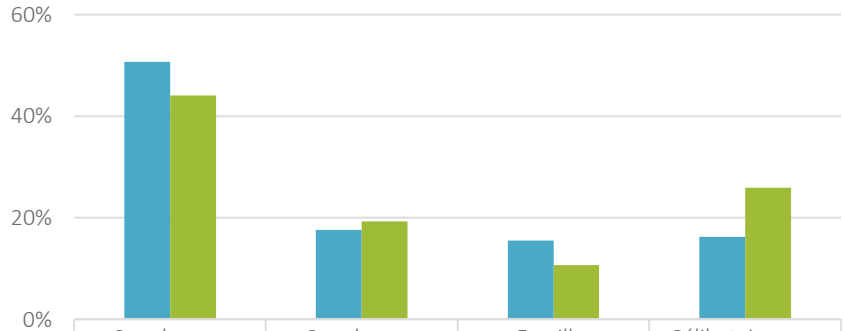
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

4.2.5 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, 50,6% 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. Si l'on compare ces résultats à la population active et domiciliée à Bruxelles, il apparait que le dispositif des Titres-Services bruxellois attire proportionnellement plus de bruxellois qui ont des enfants, qu'ils soient en couple (50,6% contre 44,1%) ou célibataires (15,5% contre 10,7%). Ce constat, également observé lors des années précédentes, 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 et donc attirer les travailleurs avec enfants dans le dispositif.

Figure 18: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 et population active bruxelloise selon leur situation familiale

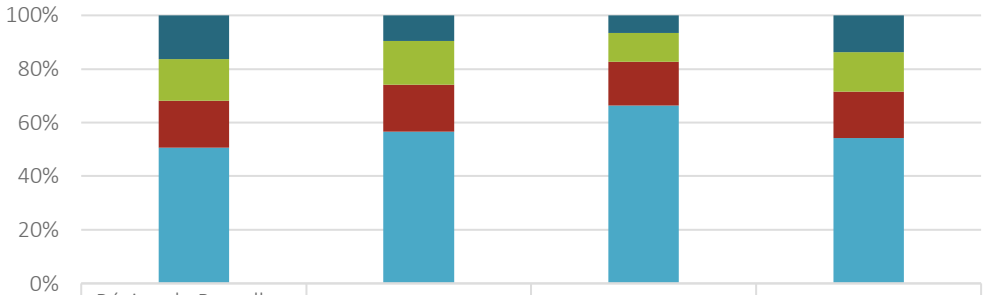


	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Famille monoparentale	Célibataire sans enfants
Travailleurs Titres-Services bruxellois	50,6%	17,6%	15,5%	16,2%
Population active bruxelloise	44,1%	19,3%	10,7%	26,0%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2021 (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. En effet, il apparait de la figure suivante que les travailleurs Titres-Services Bruxellois sont plus souvent célibataires, avec ou sans enfants à charge, que les travailleurs wallons et flamands actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Figure 19: Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 et population active bruxelloise selon leur région de domicile



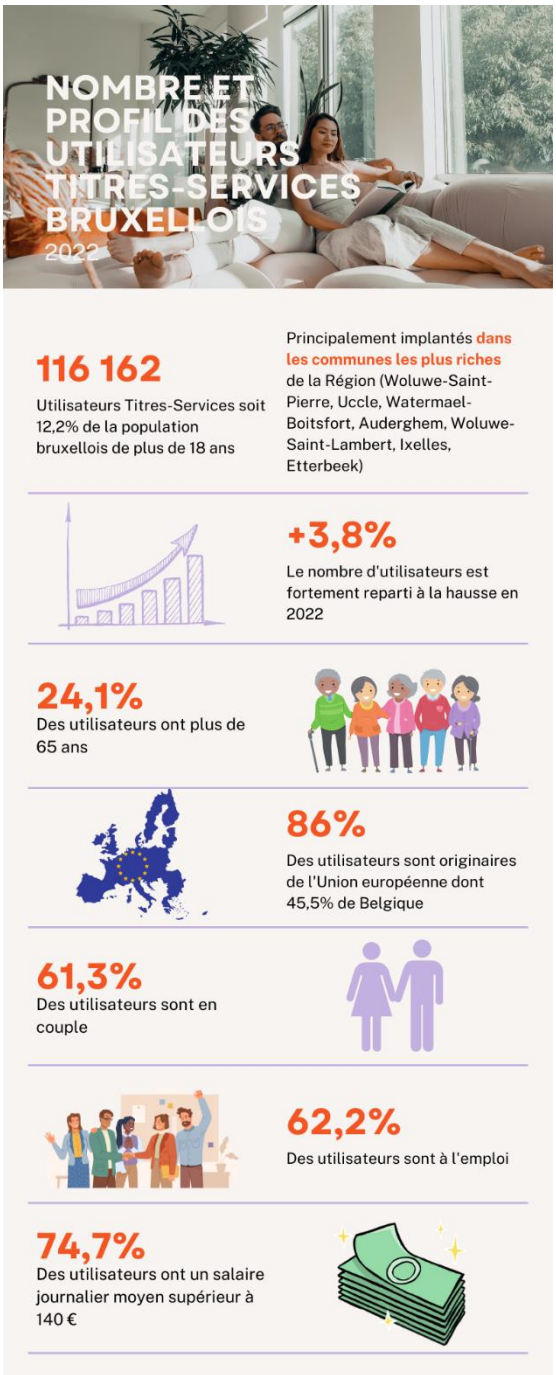
	Région de Bruxelles-Capitale	Région wallonne	Région flamande	Total
Célibataire sans enfants	16,2%	9,6%	6,5%	13,8%
Famille monoparentale	15,5%	16,3%	10,8%	14,7%
Couple sans enfants	17,6%	17,5%	16,4%	17,4%
Couple avec enfants	50,6%	56,7%	66,3%	54,1%

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. L'infographie ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Infographie 3 : Les utilisateurs Titres-Services en Région bruxelloise en 2022

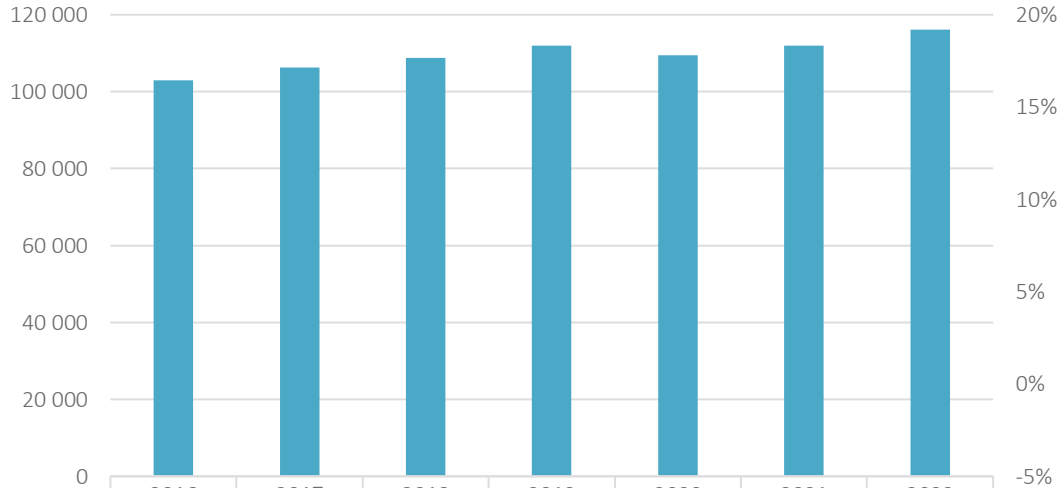


5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services

Le nombre d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois croît fortement en 2022 et atteint un nombre record depuis la création du dispositif

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2016 et 2022. 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 avions pu expliquer par les mesures de confinement et de distanciation sociale prises dans le cadre de la crise sanitaire. En 2022, le nombre d'utilisateurs est fortement reparti à la hausse, avec une croissance de pas moins de 3,8% par rapport à 2021. Au total, 116.162 bruxellois ont utilisé des Titres-Services en 2022, soit un nombre record depuis la création du dispositif. Il semble donc que l'impact de la crise ait complètement été résorbé dans le dispositif des Titres-Services, en tout cas en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs.

Figure 20 : Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2022)



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'utilisateurs	103 000	106 213	108 834	111 999	109 533	111 935	116 162
Taux de croissance	2,0%	3,1%	2,5%	2,9%	-2,2%	2,2%	3,8%

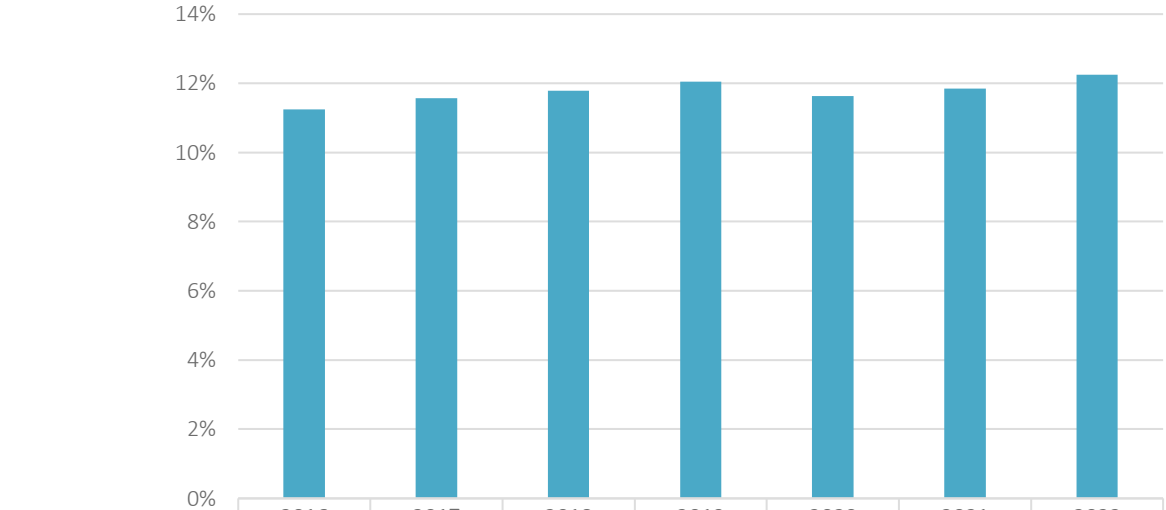
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

Près d'un bruxellois sur huit a recours au Titres-Services

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 2022, les Titres-Services ont été utilisés par 12,2% de la population bruxelloise en âge d'en utiliser. Il s'agit donc également d'un pic du taux de pénétration.

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 966.437 en 2022[5]) 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 21 : Evolution du taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2022)



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taux de pénétration	11,2%	11,6%	11,8%	12,0%	11,6%	11,9%	12,2%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population au 1er janvier 2022

[5] Statbel, Population par sexe et groupe d'âges pour la Belgique, au 1er janvier 2023.

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 :

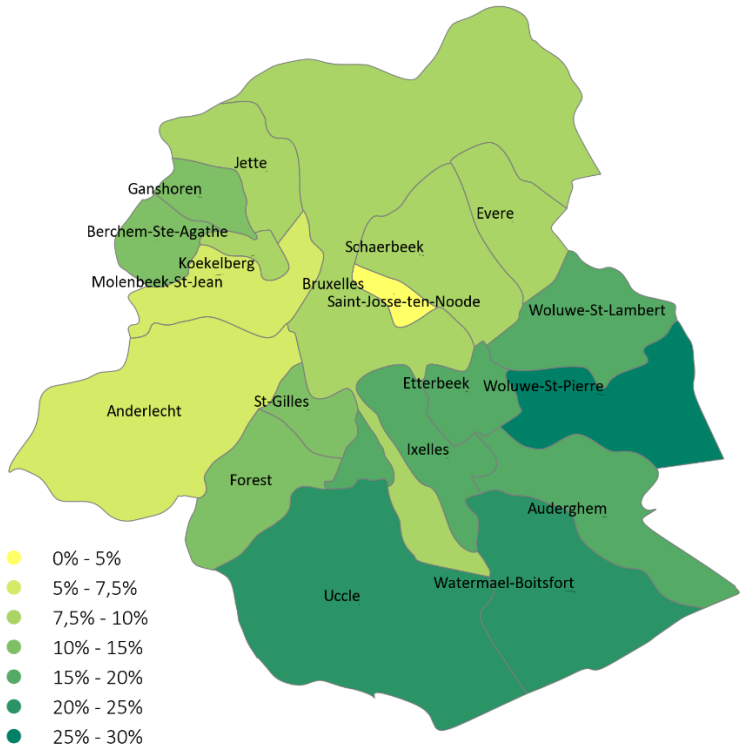
- La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services ;
- L'âge des utilisateurs Titres-Services ;
- L'origine des utilisateurs Titres-Services[6] ;
- La situation familiale des utilisateurs Titres-Services ;
- La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services ;
- Le salaire journalier 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 4 : Taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services dans les communes de la Région en 2022



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et données de la population de 18 ans et plus au 1er janvier 2022 selon l'IBSA

[6] La nationalité est reprise en annexe de ce rapport.

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

- Saint-Josse-ten-Noode et Molenbeek-Saint-Jean où plus ou moins 5% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres Services ;
- Anderlecht et Koekelberg où 6% et 8% 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 12,2% :

- 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.

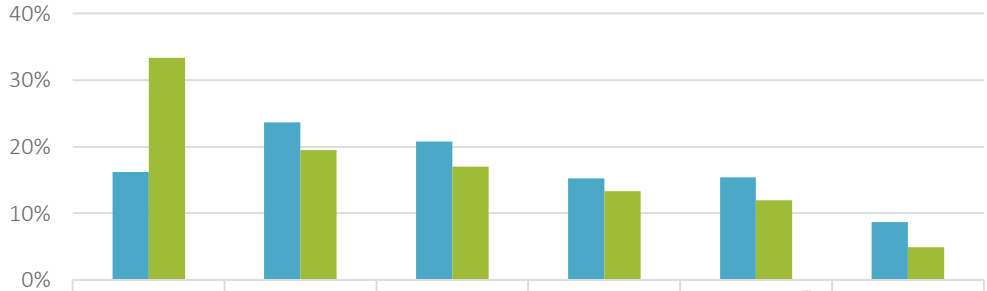
En comparant ces résultats avec la carte présentant les taux de pénétration des travailleurs, nous observons une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement.

5.2.2 L'âge des utilisateurs Titres-Services

Les utilisateurs les plus jeunes (moins de 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 2022. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (16,2% contre 33,3% 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 22 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population adulte bruxelloise selon l'âge



	< 35 ans	Entre 35 et 44 ans	Entre 45 et 54 ans	Entre 55 et 64 ans	Entre 65 et 79 ans	> 80 ans
Utilisateurs Titres-Services	16,2%	23,6%	20,8%	15,3%	15,4%	8,7%
Population bruxelloise 18+	33,3%	19,5%	17,0%	13,3%	11,9%	4,9%

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 2021 (dernières données disponibles).

Le dispositif des Titres-Services Bruxellois attire de plus en plus de jeunes utilisateurs

Même si les jeunes utilisateurs sont sous-représentés dans le dispositif des Titres-Services, celui-ci semble attirer de plus en plus de jeunes utilisateurs. C'est en tout cas ce qui apparait du tableau ci-dessous qui recense l'évolution annuelle du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale répartis selon leur âge. Ainsi, il apparait de ce tableau que les utilisateurs de tout âge ont crû entre 2021 et 2022, mais les croissances les plus fortes sont observées pour les utilisateurs de moins de 35 ans (4,3%) et entre 45 et 54 ans (5%), tandis que les croissances les plus faibles sont observées pour les plus de 80 ans (0,5%) et les utilisateurs entre 65 et 79 ans (1,9%).

Tableau 1 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2019, 2020 et 2022

	2020		2021		2022		*Croissance*	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	*2019-2022*	*2021-2022*
< 35 ans	16 811	15,6%	17 714	16,1%	18 476	16,2%	5,8%	4,3%
35-44 ans	25 202	23,4%	25 840	23,5%	26 896	23,6%	2,5%	4,1%
45-54 ans	22 445	20,9%	22 574	20,5%	23 692	20,8%	4,6%	5,0%
55-64 ans	16 387	15,2%	16 730	15,2%	17 388	15,3%	5,6%	3,9%
65-79 ans	16 767	15,6%	17 228	15,7%	17 553	15,4%	4,6%	1,9%
≥ 80 ans	9 877	9,2%	9 838	8,9%	9 890	8,7%	-0,3%	0,5%

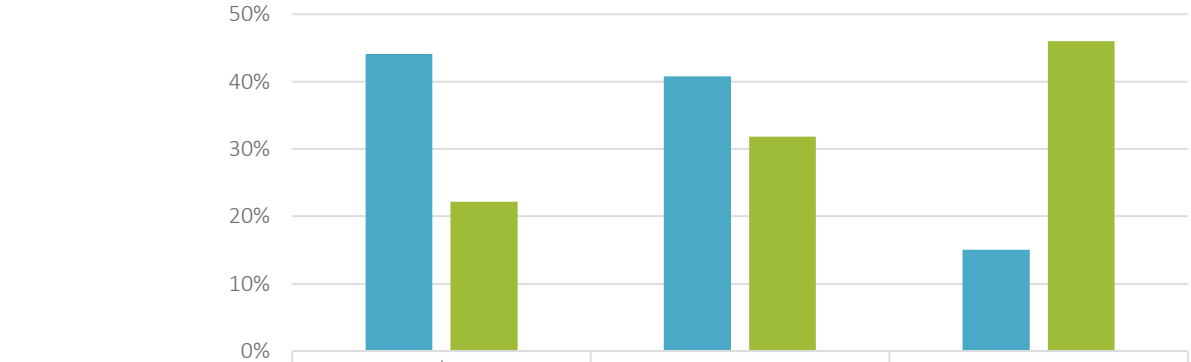
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

5.2.3 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, on observe qu'un peu moins de la moitié des utilisateurs sont d'origine belge (44,1%) tandis que 40,8% proviennent d'un pays de l'Union Européenne et 15,1% d'un autre pays. Cependant, si l'on compare ces chiffres à l'origine de la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans, les utilisateurs d'origine belge semblent surreprésentés et ceux avec une origine hors Union Européenne sont largement sous-représentés. Dans la continuité de ces résultats, et à l'instar de ce qui avait été observé les années précédentes, 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 avions observé précédemment que les travailleurs bruxellois d'origine belge sont presque absents du dispositif des Titres-Services bruxellois (1,8%), alors qu'ils représentent 44,1% des utilisateurs du dispositif.

Figure 23: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population bruxelloise selon l'origine



	Belge	U.E.	Hors U.E.
Utilisateurs Titres-Services	44,1%	40,8%	15,1%
Population bruxelloise 18+	22,2%	31,9%	46,0%

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 2021 (dernières données disponibles)

Ce constat est le même si nous nous intéressons à la nationalité des utilisateurs de Titres-Services Bruxellois (voir annexe). En effet, Il apparait que 69,7% des utilisateurs sont de nationalité belge, 27,6% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2,7% 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 (+ 8,1 points de pourcentage) tandis que les nationaux d'un pays situé en dehors de l'Union Européenne y sont largement sous-représentés (-8,4 points de pourcentage).

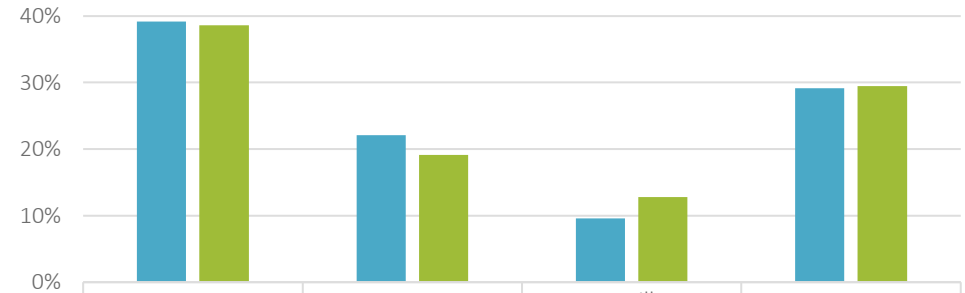
5.2.4 La situation familiale des utilisateurs Titres-Services

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

Du point de vue de leur situation familiale, 39,2% des utilisateurs bruxellois sont en couple avec enfants et près de 29,1% sont célibataires sans enfants. Les utilisateurs restants sont, soit en couple sans enfants (22,1%), soit vivent seuls avec leurs enfants (9,6%). Cette répartition des utilisateurs bruxellois selon leur situation familiale est relativement similaire à la répartition observée au sein de la population bruxelloise âgée de plus de 18 ans. Les seules différences que nous pourrions relever se situent au niveau des couples sans enfants qui sont surreprésentés parmi les utilisateurs des Titres-Services bruxellois (22,1% contre 19,1%) et des familles monoparentales qui y sont sous-représentées (9,6% contre 12,8%).

Conformément aux années précédentes, 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.

Figure 24 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population bruxelloise selon la situation familiale



	Couple avec enfants	Couple sans enfants	Famille monoparentale	Célibataire
Utilisateurs Titres-Services	39,2%	22,1%	9,6%	29,1%
Population bruxelloise 18+	38,6%	19,1%	12,8%	29,4%

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 2021 (dernières données disponibles)

5.2.5 La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services

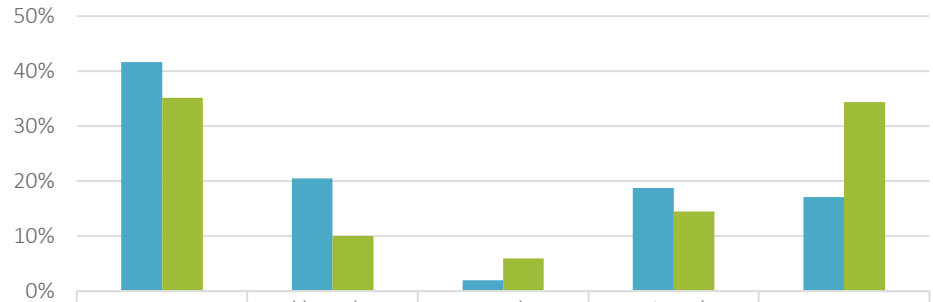
Surreprésentation des personnes actives en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle et des personnes vieillissantes qui ont besoin d'un aide dans leur quotidien

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[7] et leurs aidants[8], 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[9].

La figure ci-dessous nous permet d'observer que, conformément aux années précédentes, près de la moitié (41,7%) des utilisateurs des Titres-Services bruxellois sont salariés. Les autres utilisateurs se répartissent plus ou moins équitablement entre les indépendants (20,5%), les (pré)pensionnés (18,8%) et ceux appartenant à la catégorie « Autre » (17,1%). En conséquence, seuls 2,0% des utilisateurs sont des chercheurs d'emplois bénéficiant d'une allocation.

[7] Les indépendants complémentaires sont repris dans la catégorie des salariés qui est leur position principale.
[8] 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).
[9] 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.

Figure 25 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population bruxelloise selon la situation socio-économique



	Salariés	Indépendants et aidants	Demandeurs d'emploi	Pensionnés et prépensionnés	Autres
Utilisateurs Titres-Services	41,7%	20,5%	2,0%	18,8%	17,1%
Population bruxelloise 18+	35,1%	10,1%	5,9%	14,5%	34,3%

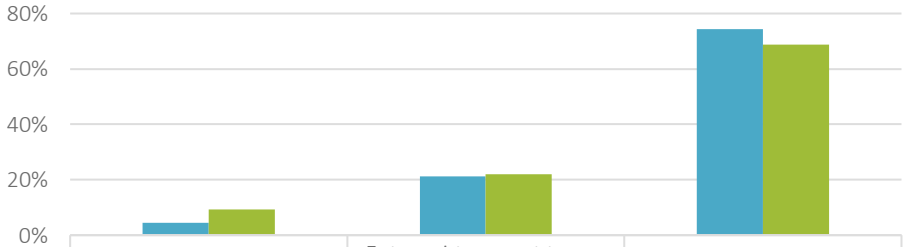
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

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 Titres-Services bruxellois qui sont salariés travaillent à temps plein

Parmi les utilisateurs de Titres-Services qui ont un emploi salarié, 74,3% travaillent à temps plein. En conséquence, les utilisateurs travaillant à temps partiel restent une minorité (21,3% travaillent au moins à mi-temps et 4,4% 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 (74,3% contre 68,7%) et une sous-représentation des utilisateurs travaillant moins d'un mi-temps (4,4% contre 9,4%). La conciliation vie privée-vie professionnelle apparait donc clairement à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif tout comme lors des années précédentes, où des chiffres semblables avaient été observés.

Figure 26 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois actifs en 2022 et population bruxelloise active selon le régime de travail



	Moins d'un mi-temps	Entre mi-temps et temps plein	Temps plein
Utilisateurs Titres-Services	4,4%	21,3%	74,3%
Population bruxelloise 18+	9,4%	21,9%	68,7%

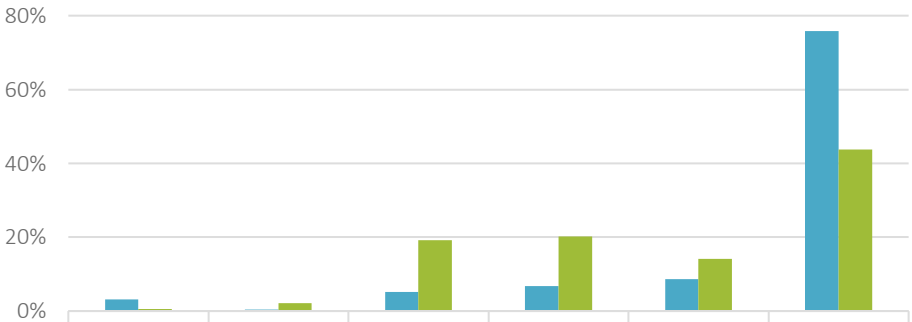
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

5.2.6 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 apparait à la figure ci-dessous que la grande majorité de ces utilisateurs (75,8%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou plus de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 43,8% de la population bruxelloise en emploi salarié et âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire. De plus, nous observons également que, plus le salaire est faible, plus le nombre d'utilisateurs de Titres-Services est faible 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, et conformément aux années précédentes, l'ensemble de ces résultats confirment que le budget du ménage est un facteur important dans leur décision d'utiliser les Titres-Services.

Figure 27 : Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population bruxelloise active de plus de 18 ans selon le salaire journalier moyen



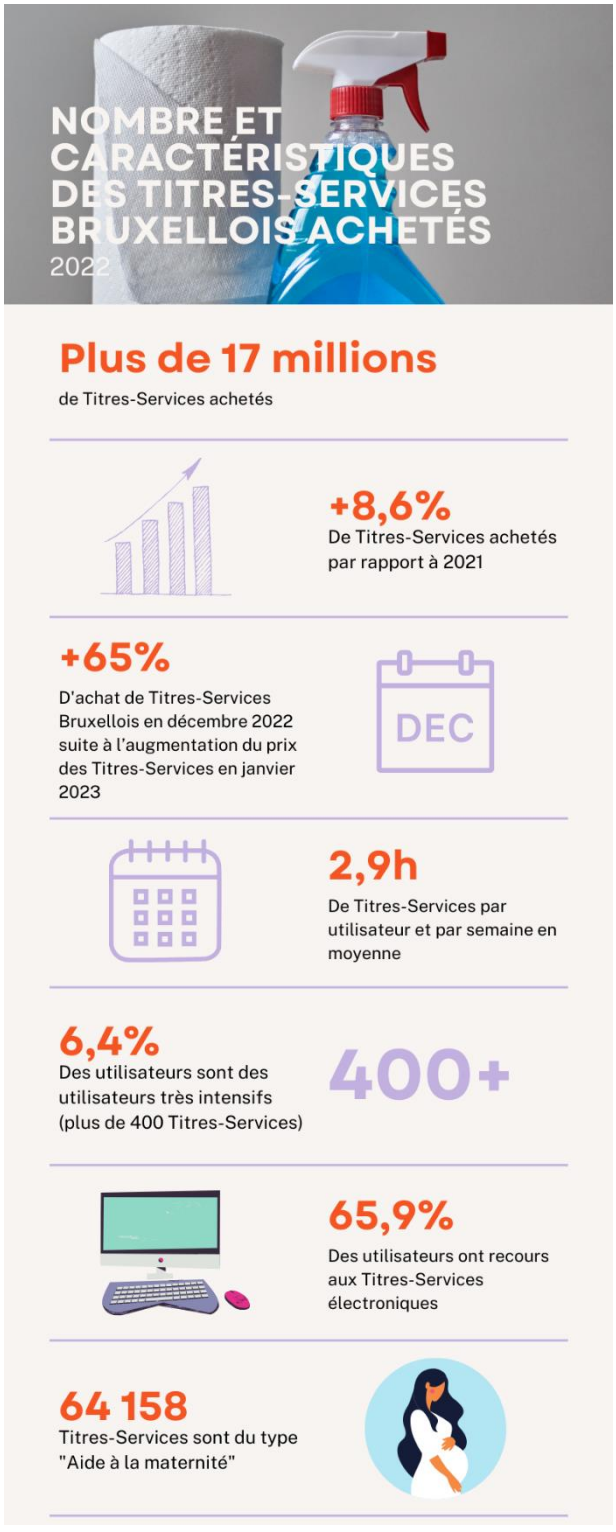
	<60	61-80	81-100	101-120	121-140	>140
Utilisateurs Titres-Services	3,2%	0,5%	5,2%	6,8%	8,6%	75,8%
Population bruxelloise 18+	0,6%	2,1%	19,2%	20,2%	14,1%	43,8%

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 2021 (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. L'infographie ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Infographie 4 : Le nombre de Titres-Services achetés en Région bruxelloise en 2022

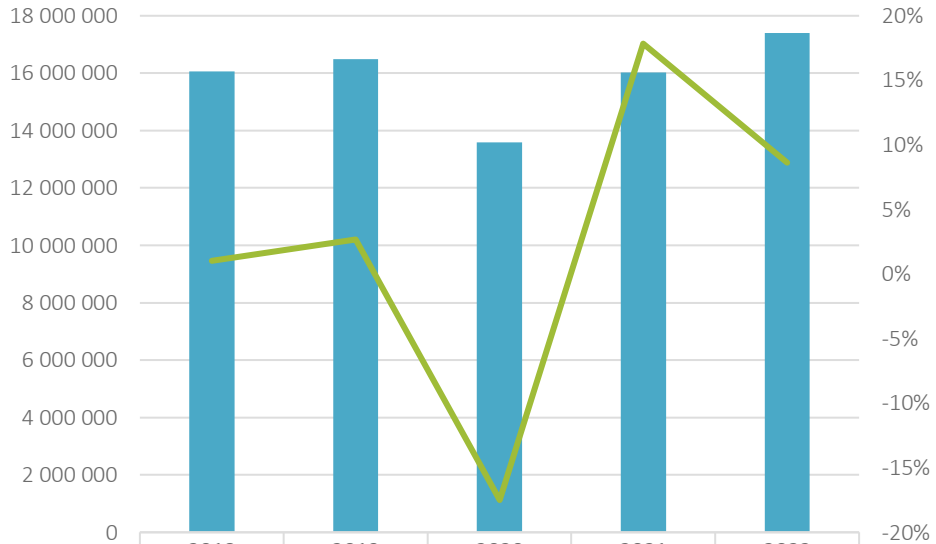


6.1. Le nombre de Titres-Services achetés

Un nombre de Titres-Services achetés qui dépasse largement les nombres enregistrés depuis le lancement du dispositif

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de Titres-Services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2018 et 2022. Nous pouvons d'abord observer une augmentation entre 2018 et 2019, suivie d'une chute en 2020 en raison du contexte de crise sanitaire. À partir de 2021, toutefois, le nombre de Titres-Services achetés avait repris. Depuis 2022, ce nombre a atteint – et dépassé – celui d'avant la crise. En 2022, 17.405.370 titres ont été achetés, ce qui correspond à une hausse de 8,6% par rapport à l'année précédente.

Figure 28 : Evolution du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale (2018-2022)



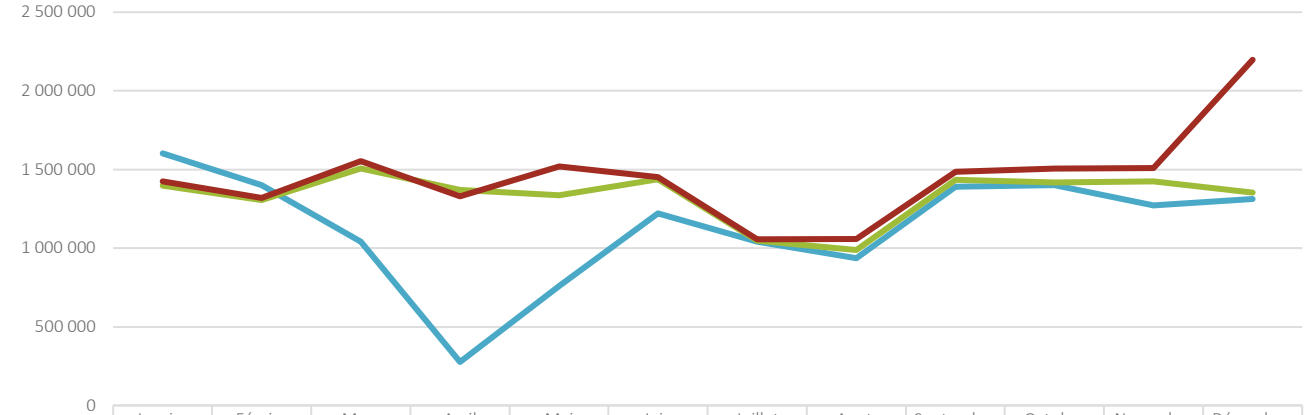
	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de titres-services achetés	16 052 453	16 480 276	13 596 091	16 022 073	17 405 370
Taux de croissance	1,0%	2,7%	-17,5%	17,8%	8,6%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Forte hausse de l'achat de Titres-Services Bruxellois en décembre 2022 (+65%) à la suite de l'augmentation du prix des Titres-Services en janvier 2023

Il est cependant intéressant d'observer à la figure suivante que l'achat de Titres-Services a fortement varié durant l'année 2022, en fonction du mois considéré. Ainsi, comme les années précédentes, les mois de juillet et d'août sont caractérisés par une baisse de l'achat de Titres-Services en raison des vacances d'été. Ce qui est par contre frappant pour l'année 2022 est la forte hausse de l'achat de Titres-Services en décembre 2022. Cette forte hausse s'explique par l'augmentation du prix du Titre-Service à partir du 1er janvier 2023, expliquant que certains utilisateurs ont préféré acheter un stock de Titres-Services plus conséquent avant la hausse du prix. Ainsi, si l'on compare décembre 2022 à décembre 2021, le nombre de Titres-Services achetés a augmenté de plus de 65%. Il est dès lors à prévoir que les premiers mois de 2023 soient caractérisés par une baisse de l'achat des Titres-Services. Il sera par ailleurs intéressant d'observer si cette baisse sera uniquement conjoncturelle ou si la hausse du prix des Titres-Services exercera une influence plus structurelle sur le comportement de ses usagers.

Figure 29 : Le nombre de Titres-Services bruxellois achetés pour chaque mois de 2020, 2021 et 2022



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2020	1 602 434	1 401 882	1 039 969	276 184	759 099	1 221 671	1 041 789	936 390	1 391 120	1 399 445	1 271 890	1 313 547
2021	1 397 141	1 304 155	1 506 441	1 371 584	1 335 287	1 438 935	1 048 748	988 004	1 436 162	1 417 524	1 424 642	1 353 450
2022	1 423 183	1 319 832	1 553 486	1 328 596	1 519 311	1 451 599	1 056 255	1 058 251	1 483 903	1 504 194	1 509 111	2 197 346

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Hausse du nombre de Titres-Services Bruxellois achetés en moyenne en 2022

Concernant le nombre moyen de Titres-Services achetés par utilisateur, nous pouvons voir dans le tableau ci-dessous que celui-ci s'élève à 150 en 2022 (soit 2,9h par semaine), ce qui correspond à une croissance de 5,6% par rapport à 2021. Ce chiffre est donc un record d'utilisation moyenne puisque la moyenne la plus haute était de 146 en 2019. Cette hausse du nombre moyen de Titres-Services achetés peut cependant être influencée par la hausse du prix des Titres-Services en janvier 2023 et donc l'achat supplémentaire de Titres-Services par les utilisateurs avant cette hausse (comme observé à la figure 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 (2 par semaine contre 3,1 pour les 35-64 ans et 2,8 pour les 65 ans et plus). Toutefois, c'est au sein de ce groupe que la croissance d'utilisation est la plus importante puisqu'en moyenne ils utilisaient 1,8 heures par semaine en 2021 et désormais 2 heures.

Tableau 2 : Nombre moyen de Titres-Services achetés selon l'âge de l'utilisateur

	2019		2020		2021		2022	
	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine
< 35	97	1,9	83	1,6	96	1,8	103	2,0
35-64	160	3,1	134	2,6	155	3,0	164	3,1
≥ 65 ans	144	2,8	123	2,4	141	2,7	146	2,8
Total	**146**	**2,8**	**123**	**2,4**	**142**	**2,7**	**150**	**2,9**

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

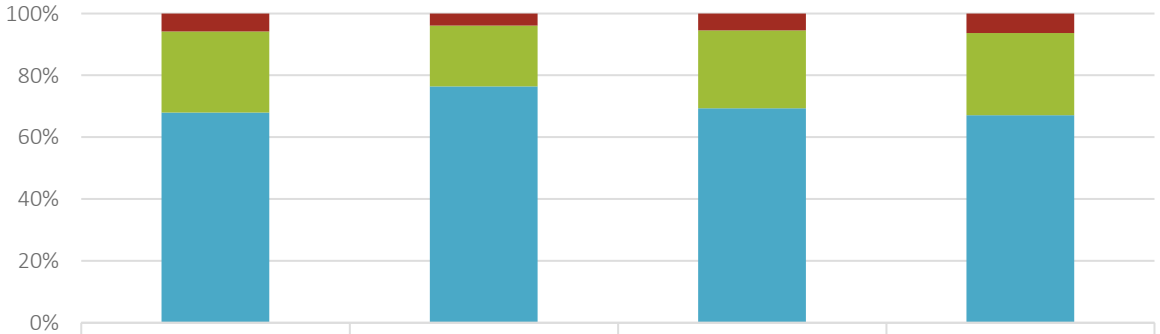
Croissance du nombre relatif d'utilisateurs (très) intensifs et dépassement du niveau d'avant la crise

Les utilisateurs de Titres-Services peuvent commander un maximum de 500 Titres-Services par année civile. En 2022, les 400 premiers (dont 163 sont déductibles fiscalement) coûtaient 9€ et les 100 derniers coûtaient 10€[10]. A partir du 1er janvier 2023, le prix des 300 premiers Titres-services sont passés à 10 euros (et non plus 9 euros) et à 12 euros (au lieu de 10) pour les 200 derniers titres-services.

En 2022, 67,1% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois ont acheté moins de 164 Titres-Services. Le reste, c'est-à-dire un utilisateur sur trois, ont acheté davantage de Titres-Services sur l'année : 26,5% ont acheté entre 164 et 399 Titres-Services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 6,4% des utilisateurs ont acheté plus de 400 Titres-Services dont le surplus leur a coûté 10 euros. Il est cependant important de mentionner que certains utilisateurs peuvent avoir deux comptes utilisateurs au sein du même ménage pour optimaliser 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 termes d'évolution, si la répartition des utilisateurs était restée relativement stable de 2016 à 2019 (voir nos rapports précédents), la proportion d'utilisateurs intensifs avait largement diminué en 2020 suite à la crise sanitaire. La croissance observée en 2022 (dans la continuité de 2021) du nombre relatif d'utilisateurs intensifs et très intensifs souligne donc un retour à la normale.

Figure 30 : Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de Titres-Services achetés 2019-2022



	2019	2020	2021	2022
>400	5,9%	3,8%	5,5%	6,4%
164-399	26,2%	19,7%	25,2%	26,5%
1-163	68,0%	76,5%	69,4%	67,1%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

La figure annexe analyse l'achat de Titres-Services selon l'âge des utilisateurs. Il y apparait que les utilisateurs intensifs de Titres-Services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (44,9%) et de 55 à 64 ans (39,8%). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à être des utilisateurs intensifs avec seulement 16,6% des jeunes utilisateurs qui ont acheté plus de 163 Titres-Services bruxellois en 2022. 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.

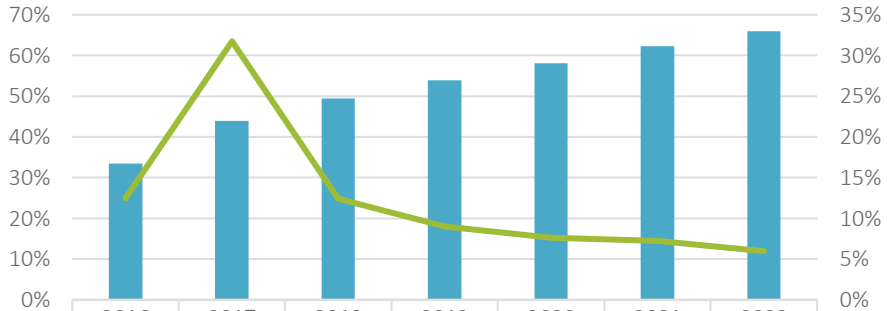
[10] Dans certains cas, il est possible d'acheter jusque 2000 Titres-Services par an au prix de 9€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur en situation de handicap ; d'un utilisateur avec un enfant en situation de handicap à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge. De plus, il 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€).

6.2. L'utilisation des Titres-Services électroniques

La part d'utilisateurs de Titres-Services électroniques a doublé depuis 2016

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 2022 la situation a bien évolué puisque plus de 6 bruxellois sur 10 qui utilisent des Titres-Services avaient recours à des Titres-Services électroniques. La part de ces utilisateurs a donc doublé depuis 2016. Après une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%), le pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques continue d'augmenter depuis mais de manière de moins en moins soutenue (+ 9% en 2019, +7,6% en 2020, + 7,2% en 2021 et + 6% en 2022). Il est donc intéressant de remarquer que la crise sanitaire de 2020 n'a pas eu d'impact sur l'évolution de la part d'utilisateurs électroniques.

Figure 31 : Evolution du pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale

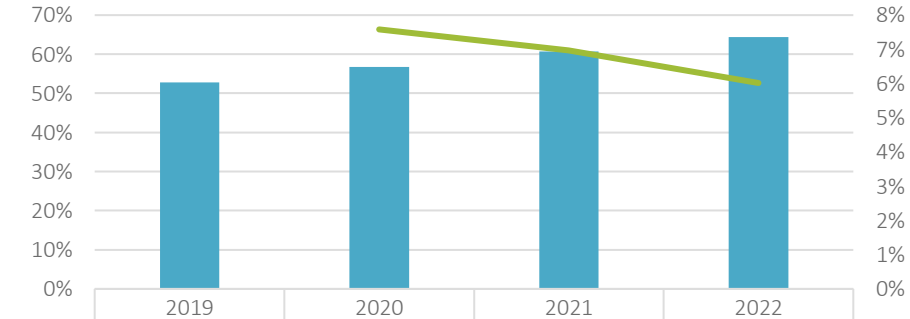


	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Utilisateurs de Titres-Services électroniques	33,4%	44,0%	49,5%	53,9%	58,0%	62,2%	65,9%
Taux de croissance	12,5%	31,7%	12,4%	9,0%	7,6%	7,2%	6,0%

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 64,4% en 2022.

Figure 32 : Evolution du pourcentage de Titres-Services électroniques achetés en Région de Bruxelles-Capitale



	2019	2020	2021	2022
% de Titres-Services électroniques achetés	52,8%	56,8%	60,7%	64,4%
Taux de croissance		7,6%	7,0%	6,0%

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

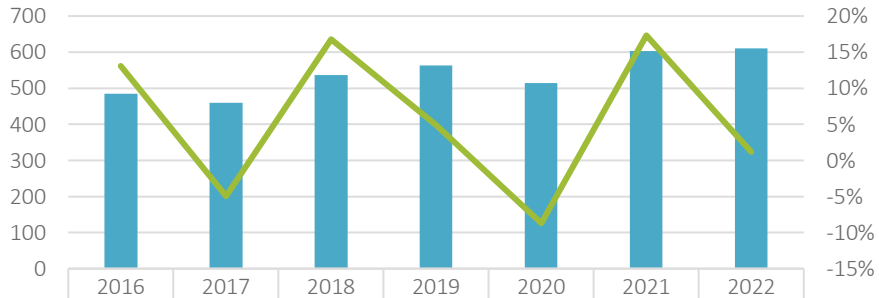
Enfin, nous pouvons observer que l'utilisation des Titres-Services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau en annexe, 85,1% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisent les Titres-Services électroniques alors que cette proportion est bien plus faible pour les utilisateurs de 65 à 79 ans (45,2%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (29%). 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).

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

Stabilisation du nombre d'utilisatrices et de Titres-Services « Aide à la maternité »

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 2022, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait 610 utilisatrices de Titres-Services « Aide à la maternité ». Elles représentent une très faible part (1,2%) de l'ensemble des utilisateurs de Titres-Services bruxellois.

Figure 33 : Evolution du nombre d'utilisateurs de Titres-Services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2022)

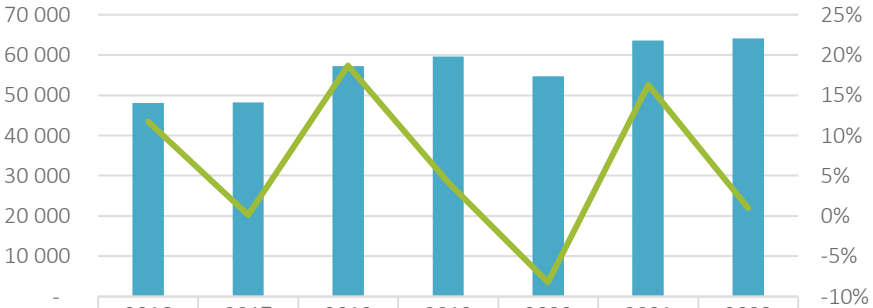


	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'utilisateurs de Titres-Services "aide à la maternité"	484	460	537	563	514	603	610
Taux de croissance d'utilisateurs de chèques maternité	13,1%	-5,0%	16,7%	4,8%	-8,7%	17,3%	1,2%
Taux de croissance de natalité	-1,6%	-1,2%	-1,9%	-4,3%	-4,7%	-1,0%	

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

La figure suivante recense le nombre de Titres-Services « Aide à la maternité » attribués de 2016 à 2022. Au total, 64.158 Titres-Services « Aide à la maternité » ont été attribués en 2022. Après une importante croissance de 16,3% de l'attribution de ces titres en 2021, nous observons que la croissance en 2022 n'est que de 1%. L'usage est donc relativement stabilité après la croissance rebond de 2021.

Figure 34 : Evolution du nombre de Titres-Services « Aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2022)



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de Titres-Services "aide à la maternité"	48 099	48 171	57 170	59 546	54 643	63 545	64 158
Taux de croissance	11,7%	0,1%	18,7%	4,2%	-8,2%	16,3%	1,0%

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

PARTIE 3

Les conditions de travail dans le secteur des Titres-Services

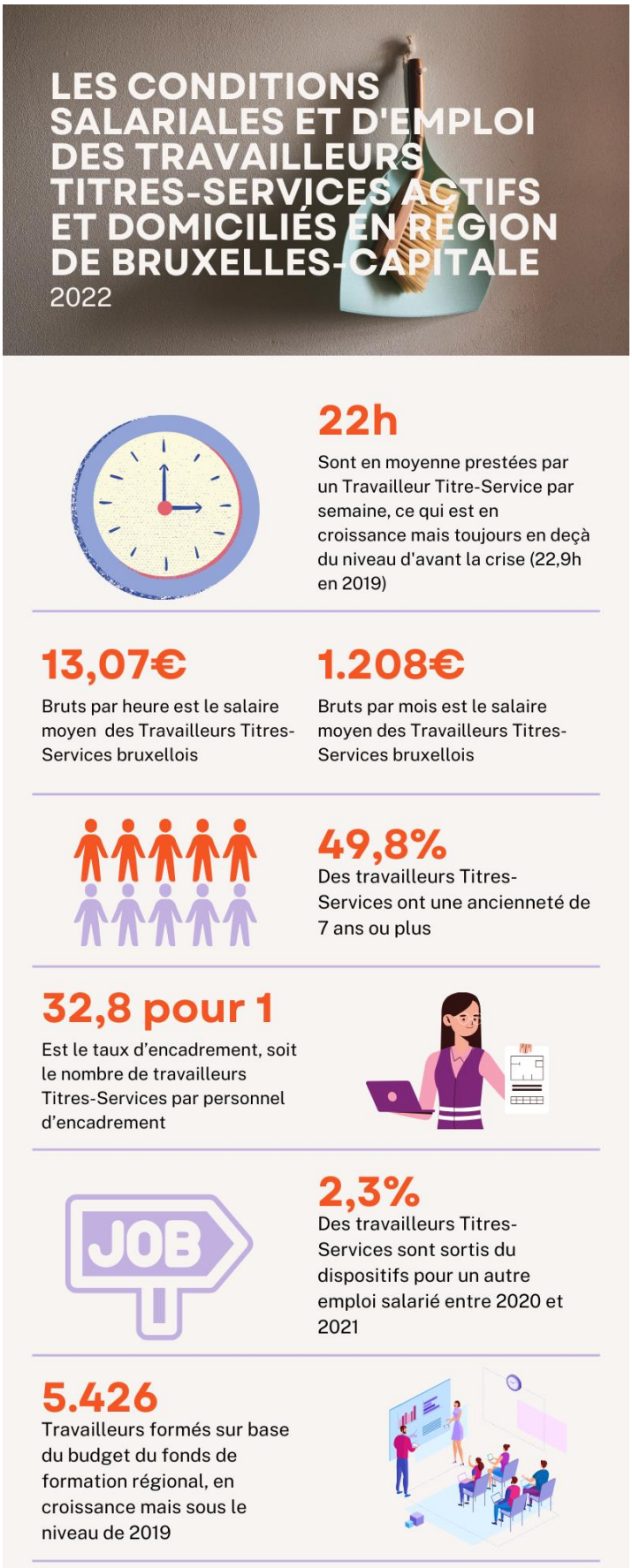
1 / Introduction

Dans cette partie du rapport, nous abordons la qualité de l'emploi des aide-ménagèr.e.s Titres-Services habitant en Région bruxelloise sur la base des données administratives disponibles et des informations collectées durant les *focus groupes* avec les aides-ménagères. Les thématiques traitées dans ce chapitre 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 formation des travailleurs Titres-Services : et plus particulièrement le nombre de travailleurs Titres-Services qui ont participé à une formation et le nombre de formations qui ont été remboursées par le Fonds de formation régional bruxellois des 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.

L'infographie suivante résume les principaux constats de ce chapitre pour les bruxellois actifs dans les Titres-Services en 2022.

Infographie 5 : Les conditions salariales et d'emploi des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC en 2022

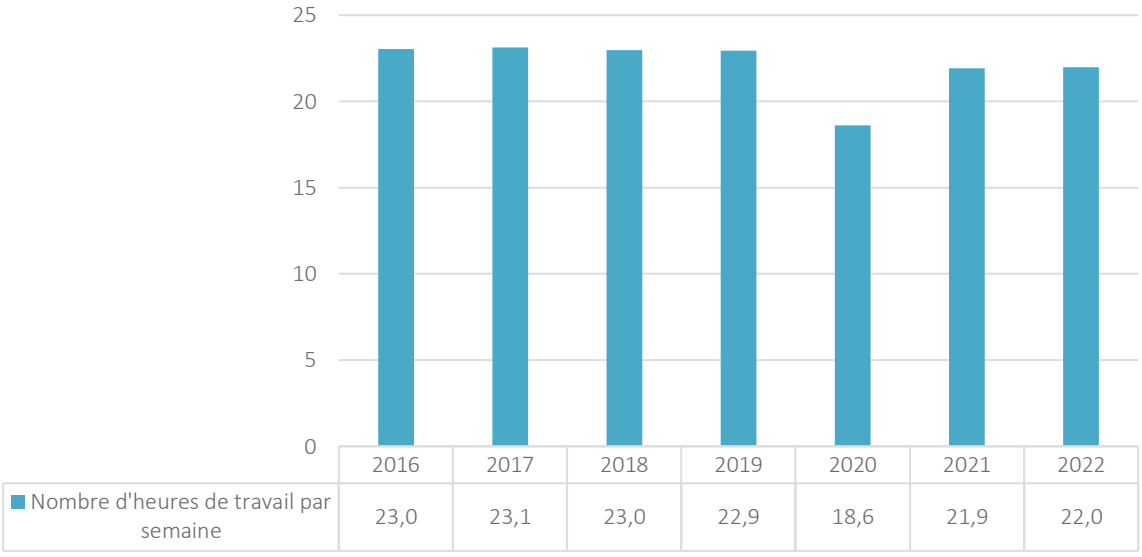


2 / Le nombre d'heures de travail

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[11] entre 2016 et 2022 des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles. Il apparait qu'en 2019, un travailleur Titres-Services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 22,9 heures de travail par semaine. En 2020, nous avions 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 et 2022, 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 22 heures en 2022. Néanmoins, le nombre d'heures travaillées par les bruxellois dans les Titres-Services reste inférieur, en moyenne, aux valeurs observées entre 2016 et 2019. À noter que ces chiffres démontrent, une nouvelle fois, que la plupart des aide-ménagèr.e.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. Par ailleurs, cette baisse du nombre d'heures de travail prestées en moyenne est également une conséquence de la hausse de l'absentéisme et des incapacités de travail, réduisant les heures de travail moyenne dans le secteur.

Figure 35: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale (2016-2022)



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre d'heures de travail par semaine	23,0	23,1	23,0	22,9	18,6	21,9	22,0

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

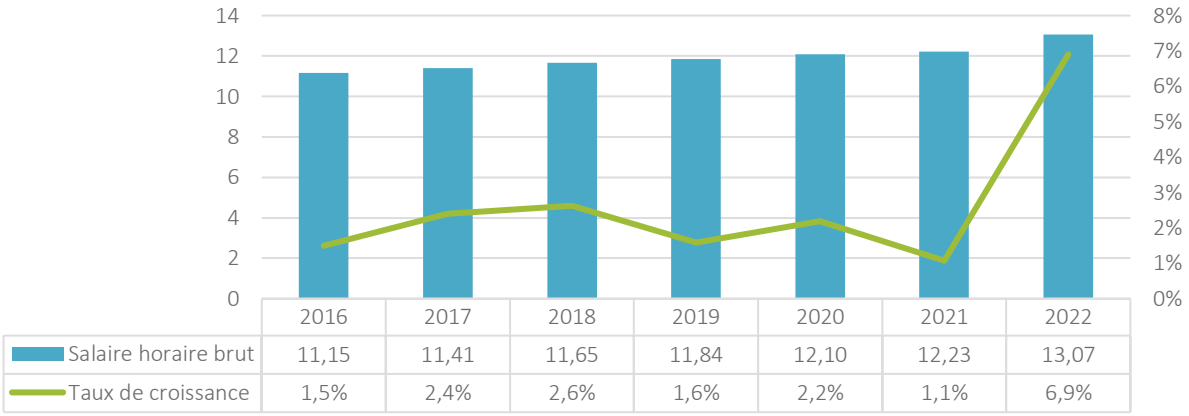
[11] Le nombre d'heures de travail rémunéré correspondent au temps de travail couvert par une rémunération avec paiement de cotisations de sécurité sociale, y compris les vacances légales, les heures supplémentaires non récupérables et exemptées de cotisations de sécurité sociale, les jours fériés légaux, 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 réénumérés 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 forte augmentation en 2022 mais des salaires mensuels toujours très faibles en moyenne surtout au vu du coût de la vie

En 2022, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne 13,07 euros brut par heure. Ceci correspond à une augmentation salariale de 6,9% entre 2021 et 2022. Cette forte augmentation s'explique principalement par l'indexation automatique des salaires durant l'année 2022 au vu de la forte augmentation du coût de la vie en Belgique.

Figure 36 : Evolution du salaire horaire brut des travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Salaire horaire brut	11,15	11,41	11,65	11,84	12,10	12,23	13,07
Taux de croissance	1,5%	2,4%	2,6%	1,6%	2,2%	1,1%	6,9%

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

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 2.086 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 (22,0 heures rémunérées par semaine en moyenne en 2022), le salaire brut mensuel d'un travailleur Titres-Services bruxellois s'élevait en moyenne à 1.208 euros en 2022. Si ce montant ne tient pas compte des éventuelles allocations de chômage temporaire perçues par les travailleurs Titres-Services, il semble tout de même particulièrement faible au vu du seuil de pauvreté fixé à Bruxelles à 1.366 euros nets par mois pour une personne isolée et à 2.868 euros par mois pour un ménage de deux adultes et deux enfants.

La faiblesse du salaire perçu par les travailleurs Titres-Services a également été largement discuté et mentionné par les aides-ménagères lors des différents *focus groupes*. Cet élément a été mis particulièrement en avant en raison de la crise énergétique et de la hausse du coût de la vie. Ainsi, plusieurs aides-ménagères ont mentionné lors des *focus groupes* que l'indexation des salaires n'a pas permis de compenser totalement la hausse du coût de la vie. En raison du faible salaire dans les Titres-services, combiné à la forte hausse des prix, plusieurs aides-ménagères mentionnent leurs grandes difficultés à vivre de manière décente de ce métier. Dès lors, elles sont, d'après les aides-ménagères entendues lors des *focus groupes*, de plus en plus nombreuses à combiner plusieurs emplois. Plusieurs citations reprises ci-dessous attestent des difficultés financières grandissantes des aides-ménagères Titres-Services.

« Les Titres-Services font de nous des travailleurs pauvres. »

« Tout a augmenté, je dois faire attention pour tout et me priver de beaucoup de choses. »

« Je fais du baby-sitting à côté de mes 38h de travail dans les Titres-Services parce qu'aussi non je ne m'en sort pas. »

« Je ne sais plus payer la cantine à mes enfants. »

« Je n'en dors pas la nuit. Si le prix de l'électricité augmente encore, comment je vais me nourrir ? J'ai peur de me retrouver à la rue. »

- Citations issues des focus groupes avec les aides-ménagères

De même, la forte hausse du prix de l'essence a également appauvrit les aides-ménagères qui se déplacent en voiture pour travailler. En effet, selon les aides-ménagères présentes au *focus groupe*, l'intervention financières des entreprises dans les frais de déplacement des aides-ménagères ne permet pas de compenser entièrement la hausse de prix de l'essence, comme l'atteste la citation ci-dessous.

« Je dépense 200 à 250 euros d'essence par mois pour travailler mais mon employeur ne me rembourse pas tout »

- Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

Outre la hauteur du salaire, une autre problématique mise en avant par les aides-ménagères durant les *focus groupes* et la variabilité du salaire. En effet, pour beaucoup d'aides-ménagères le salaire perçu varie tous les mois en fonction des prestations effectivement effectuées, suite notamment à l'utilisation d'avenants de la part de l'entreprise pour compenser des annulations de prestation. Leur salaire peut donc être plus élevé ou plus faible en fonction de l'absence de certains de leur client ou de leur possibilité de faire un remplacement. Cette variabilité génère une importante insécurité financière pour les aides-ménagères.

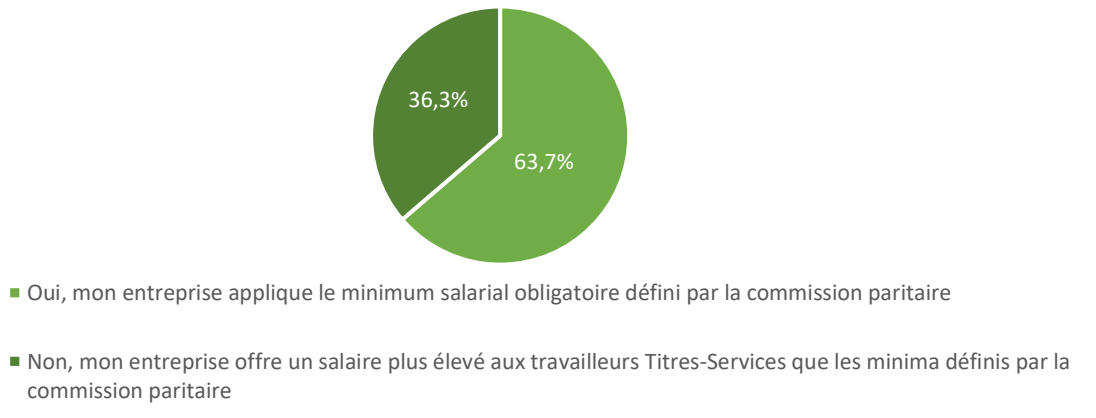
« On est jamais certaine de combien on va gagner à la fin du mois »

- Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

Les grandes entreprises commerciales ont davantage tendance à rémunérer leurs travailleurs au-dessus des minima salariaux obligatoires

Sur base de l'enquête réalisée auprès des entreprises du secteur, nous pouvons par ailleurs observer que deux tiers des entreprises (63,7%) indiquent appliquer les minima salariaux obligatoires définis par la commission paritaire de laquelle elles dépendent. Un peu plus d'une entreprise sur trois (36,3%) indique donc rémunérer ses travailleurs davantage que ce que prévoit la commission paritaire.

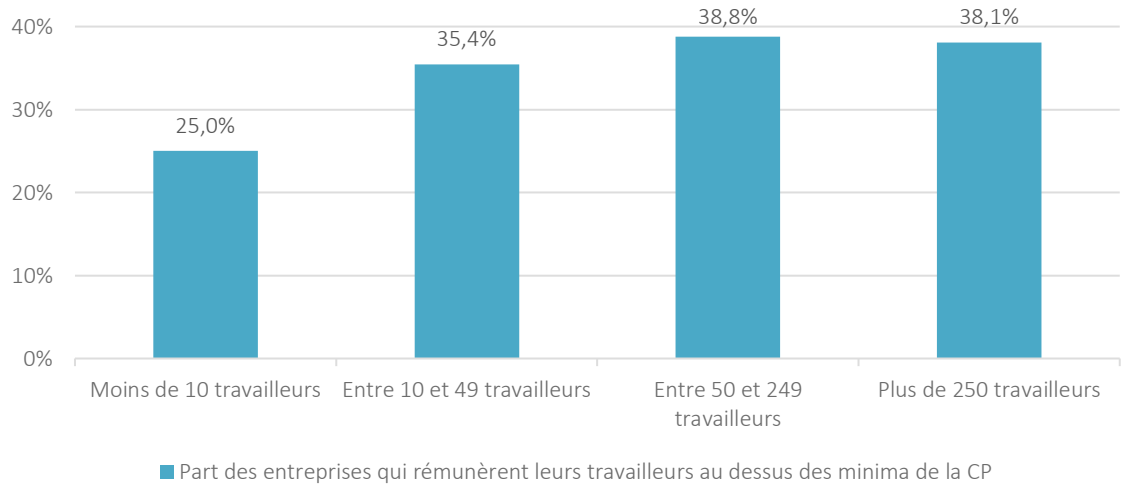
Figure 37 : Part des entreprises qui appliquent les minima obligatoires définis par la commission paritaire ou offrent un salaire plus élevé aux travailleurs Titres-Services



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Il est intéressant d'observer que les entreprises commerciales déclarent plus souvent rémunérer leurs travailleurs au-dessus des minima de la Commission Paritaire (37,2% versus 33,3% des entreprises du non marchand). Ceci peut s'expliquer par le fait que certaines entreprises Titres-Services du non marchand sont issues de commissions paritaires dont les minima sont plus avantageux que ceux de la Commission Paritaire 322.01. Ainsi, les entreprises Titres-Services de la Commission Paritaire 322.01 ont plus souvent tendance à rémunérer leurs travailleurs au-dessus des minima de leur CP que par ex. les entreprises Titres-Services des CP 318.01 et 318.02 (aides familiales). Comme l'indique la figure ci-dessous, la taille de l'entreprise influence également fortement la propension des entreprises à rémunérer ses travailleurs au-dessus des minima de la Commission Paritaire. Ainsi, plus l'entreprise est grande, plus elle aura tendance à mieux rémunérer ses travailleurs. En effet, seules 25% des très petites entreprises déclarent rémunérer ses travailleurs au-dessus des minima contre 38,1% des très grandes entreprises. Quelques différences peuvent également être remarquées selon la région du siège social de l'entreprise. Ainsi, les entreprises dont le siège social est à Bruxelles ont davantage tendance à rémunérer leurs travailleurs au-dessus des minima de la Commission Paritaire (37,7%) au contraire des entreprises actives à Bruxelles mais dont le siège social est en Flandre (35,7%) ou en région Wallonne (34,3%) (voir figure en annexe).

Figure 38 : Part des entreprises qui rémunèrent leurs travailleurs au-dessus des minima obligatoires définis par la commission paritaire selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

… mais certaines entreprises sont revenues en arrière par rapport à certains avantages pour leurs aides-ménagères

Il est cependant important de mentionner que plusieurs aides-ménagères ont déclaré pendant les *focus groupes* qu'en raison de difficultés financières de la part des entreprises, et de la forte indexation de leur salaire en 2022, plusieurs entreprises ont mis fin ou ont réduit certains avantages accordés à leurs travailleurs Titres-Services précédemment. Il est par exemple fait mention de chèques-repas qui ont été supprimé, ou de frais de déplacement qui ont été réduit. Ceci contribue davantage à l'appauvrissement des travailleurs du dispositif.

« Avant mon entreprise donnait un petit peu plus pour les frais de déplacement mais ils sont revenus en arrière »

- Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

4 / La formation et l'encadrement des travailleurs Titres-Services

Cette section analyse les données relatives aux formations dispensées aux travailleurs Titres-Services occupés par les entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale sur base des données administratives du fonds de formation régional des Titres-Services ainsi que les données de taux d'encadrement des travailleurs Titres-Services, se basant sur l'enquête auprès des entreprises.

4.1. Les formations remboursées par le Fonds de formation bruxellois des Titres-services

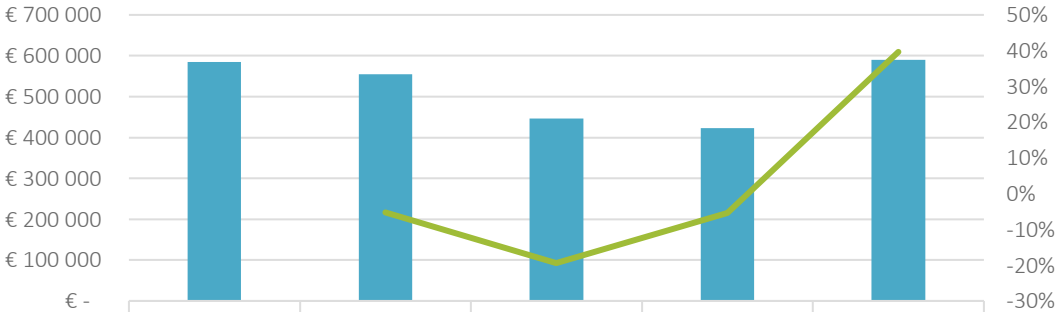
Le montant remboursé aux entreprises par le Fonds de formation régional est revenu au niveau de 2018

Nous nous intéressons tout d'abord ici aux formations qui relèvent du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside[12]. Les entreprises Titres-Services agréées en Région de Bruxelles-Capitale bénéficient chaque année d'un budget de formation. Les formations qui font l'objet d'un remboursement consistent en :

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

En début de chaque année, le fonds de formation de la Région de Bruxelles-Capitale communique à chaque entreprise agréée le montant de son budget de formation. En effet, depuis le 1er janvier 2017, un budget est accordé aux entreprises qui ont remis au moins 2.000 Titres-Services auprès de la société émettrice durant l'année précédente en fonction du nombre de Titres-Services qu'elles ont remis à la Région de Bruxelles-Capitale. Le fonds de formation dispose chaque année civile d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année X. Ces dossiers concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l'année civile précédente.

Figure 39 : Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2015 à 2022



	2018	2019	2020	2021	2022
Montant remboursé	€ 584 749	€ 554 204	€ 446 582	€ 422 613	€ 590 198
Croissance		-5,2%	-19,4%	-5,4%	39,7%

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

[12] Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

Pour l'année 2022, le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale a remboursé 590.198€ aux entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois qui en ont fait la demande. Cela correspond à une croissance importante de 39,7% par rapport à 2021. Cette évolution positive s'explique bien entendu par la reprise des formations en 2022, suite à la fin des mesures prises pour lutter contre la crise sanitaire du Covid-19 qui ont interdit, pendant certaines périodes temps, aux professionnels de se réunir physiquement pour suivre une formation. Le montant remboursé aux entreprises pour les formations est donc revenu, et a même quelque peu dépassé le montant de 2018.

Le nombre de personnes formées sur base du budget du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale augmente mais reste plus faible qu'en 2018

Le tableau ci-dessous montre que 762 formations rassemblant 5.416 travailleurs Titres-Services et correspondant à 19.836 heures de formation au total ont été remboursées en 2022 par le fonds de formation Titres-Services de la Région bruxelloise. Ceci correspond donc à une moyenne de 3,7h par formation remboursée. Le nombre de personnes formées et le nombre de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale a donc fortement augmenté en 2022, mais reste cependant encore fortement en deçà des nombres atteints en 2018.

Tableau 3 : Evolution du nombre de formations et du nombre de travailleurs formés sur base du budget du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale (*par année budgétaire*)

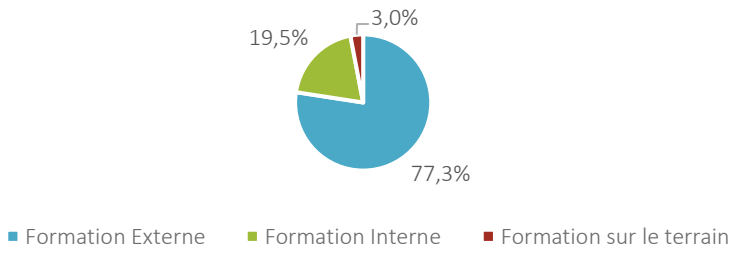
	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de formations par année budgétaire	833	723	759	646	762
Nombre d'heures de formation	21.083	20.922	17.937	13.700	19.836
Nombre de travailleurs formés	6.555	5.749	4.763	4.488	5.416
Durée moyenne des formations	3,2h	3,6h	3,7h	3,1h	3,7h

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

La majorité des formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022 étaient des formations externes et ayant pour thématiques principales "Organisation efficace" et "Securité et hygiène"

La figure ci-dessous nous informe du pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022 par type de formation. Il apparait de cette figure que la grande majorité des formations remboursées en 2022 l'étaient pour des formations externes (77,3%). 2 formations remboursées sur 10 étaient des formations internes, tandis que seules 3% étaient des formations sur le terrain.

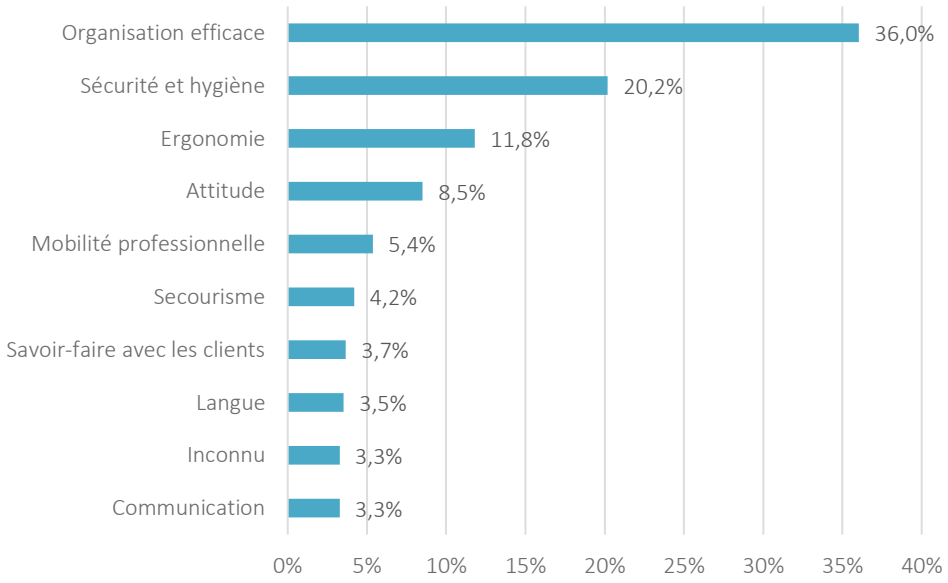
Figure 40 : Pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022 par type de formation



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

La figure ci-dessous nous informe du pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022 par thème de formation. Il apparait de cette figure que plus d'une formation remboursée sur 3 était une formation ayant pour thème « Organisation efficace », 2 sur 10 « Sécurité et Hygiène », et 1 sur 10 l'ergonomie et l'attitude. Les autres thèmes de formation sont moins fréquents.

Figure 41 : Pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale en 2022 par thème de formation



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

4.2. Le taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services

Le taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles s'élève à 32,8 travailleurs Titres-services par personnel d'encadrement mais avec de fortes variations entre type, taille et région de l'entreprises

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services, sur base des résultats de l'enquête auprès des entreprises. Comme nous pouvons le voir au tableau ci-dessous, le taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles s'élève à 32,8 travailleurs Titres-services par personnel d'encadrement. Ce taux varie cependant fortement en fonction du type, de la taille et de la région du siège social de l'entreprise. Ainsi, dans les ASBL's, il y a en moyenne une personne encadrante pour 16,3 travailleurs Titres-Services. Ce nombre monte à 37,6 travailleurs Titres-Services dans les entreprises commerciales. La taille influence également fortement le taux d'encadrement dans l'entreprise. Ainsi le tableau fait apparaitre que plus une entreprise est grande, plus le nombre de travailleurs encadrés par une personne est élevé dans l'entreprise. Il est enfin intéressant d'observer que le taux d'encadrement moyen diffère également fortement selon la région du siège social de l'entreprise. Ainsi, dans les entreprises dont le siège social est à Bruxelles, une personne encadre en moyenne 30 travailleurs Titres-Services. Ce nombre est plus faible pour les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en région wallonne (26,3) mais beaucoup plus élevé pour leurs homologues flamandes (46,7).

Tableau 4 : Le taux d'encadrement moyen dans les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles (nombre de travailleurs Titres-Services par personnel d'encadrement)

		Le nombre de travailleurs Titres-Services par personnel d'encadrement
Type d'entreprises	Société commerciale	37,6
	ASBL	16,3
	CPAS/ALE	23,7
Région	Bruxelles	29,9
	Flandre	46,7
	Wallonie	26,3
Taille	Moins de 10 travailleurs	3,0
	Entre 10 et 49 travailleurs	17,6
	Entre 50 et 249 travailleurs	38,1
Moyenne générale		**32,8**

Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

5 / 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.

5.1. La situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services

La moitié des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 ont une ancienneté de 7 ans ou plus

La figure ci-dessous présente la situation socio-économique au 31 décembre des années 2013 à 2021 des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022. Il apparait de cette figure que 49,8% de ces travailleurs étaient déjà actifs dans les Titres-Services au 31 décembre 2015. En d'autres termes, la moitié des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 ont une ancienneté de 7 ans ou plus.

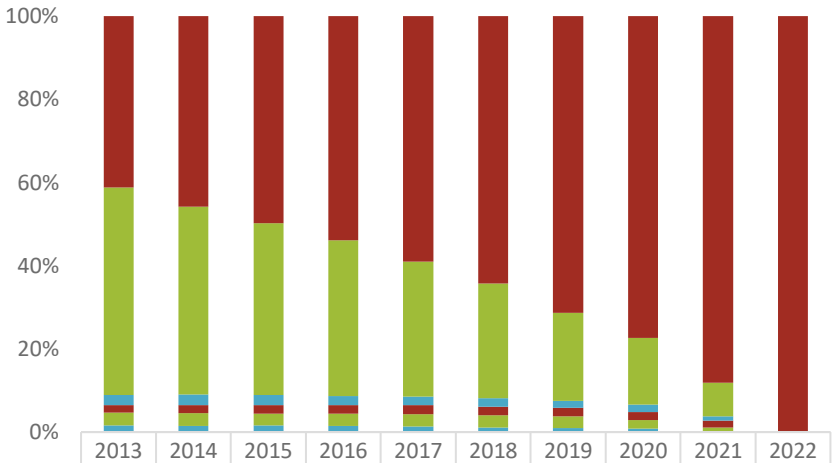
Parmi les bruxellois embauchés dans les Titres-Services à partir de 2014, la plupart étaient référencés dans la catégorie « Autres » au 31 décembre 2013. Cette dernière catégorie inclut notamment les femmes et hommes au foyer, les chômeurs suspendus, les personnes en situation d'incapacité de travail 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[13]. 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 2021. En effet, parmi les 11,9% de bruxellois actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022 qui n'y travaillaient pas encore au 31 décembre 2011, 8,1% avaient un statut « Autre » alors qu'ils n'étaient que 3,8% à bénéficier d'un revenu déclaré en Belgique, que ça soit en tant que salarié (1%), qu'indépendant (1,7%), que demandeur d'emploi bénéficiant d'une allocation de chômage (1,1%) ou que bénéficiaire du revenu d'intégration ou d'une autre aide financière du CPAS (0%). À noter que la part de travailleurs dans les deux dernières catégories apparait, 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[14]. Par ailleurs, il est intéressant d'observer que le taux de turnover est légèrement plus faible en 2022 par rapport à 2021 (respectivement 11,9% versus 12,2% de nouveaux travailleurs bruxellois).

[13] 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.

[14] 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.

Figure 42 : Evolution, depuis 2013, de la situation socio-économique des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Titres-Services	41,2%	45,8%	49,8%	53,9%	59,0%	64,3%	71,3%	77,4%	88,1%	100,0%
Autres	49,9%	45,2%	41,3%	37,5%	32,5%	27,6%	21,1%	16,1%	8,1%	
Demandeur d'emploi	2,5%	2,6%	2,4%	2,1%	2,1%	2,0%	1,7%	1,8%	1,1%	
Indépendant ou aidant	1,8%	1,9%	2,0%	2,1%	2,1%	2,1%	2,0%	2,0%	1,7%	
Salarié	3,1%	3,0%	2,9%	3,0%	3,0%	2,9%	2,8%	2,0%	1,0%	
Bénéficiaire du revenu d'intégration	1,6%	1,5%	1,6%	1,4%	1,4%	1,1%	1,0%	0,9%	0,0%	

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

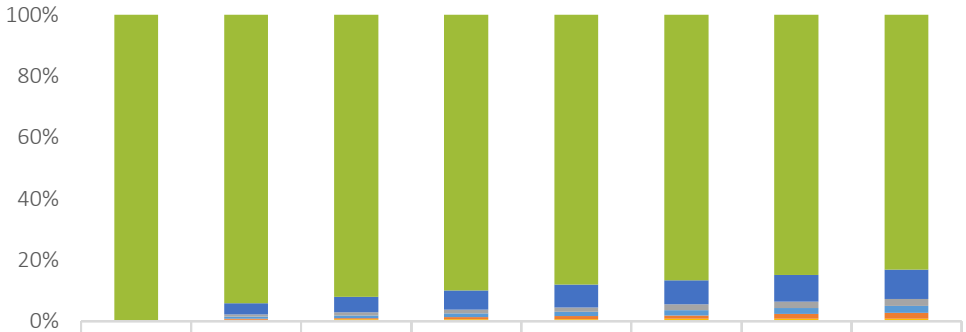
5.2. La situation professionnelle postérieure des travailleurs Titres-Services

En deux ans, seuls 2,3% 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 2020 et 2021 de tous les travailleurs actifs dans les Titres-Services et domiciliés à Bruxelles, au dernier trimestre 2019. Il y apparait que parmi ces derniers, 88,1% étaient encore actifs un an plus tard et 83,1% deux ans plus tard.

La première année, il y a donc 11,9% des travailleurs bruxellois qui ont perdu ou quitté leur emploi dans les Titres-Services dont 1,4% ont été engagé comme salarié dans un autre secteur, 0,7% se sont installés comme indépendant et 0,9% ont pris leur pension ou prépensions. Les travailleurs restants se sont retrouvés comme devenus demandeurs d'emplois bénéficiant d'allocation (1,2%) ou dans une situation « Autre » (7,0%). Sur la deuxième année, 5,0% de travailleurs bruxellois additionnels ont quitté les Titres Services, dont 0,9% pour se réorienter professionnellement, principalement vers un travail salarié, 1% pour prendre leur (pré)pension, 0,8% pour s'inscrire en tant que demandeurs d'emploi et 2,2% pour une situation 'autre'. Ces résultats sont conformes à ce qui a été observé les années précédentes et tendent donc à montrer que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité.

Figure 43 : Situation socio-économique en 2019 et 2020 des personnes domiciliées à Bruxelles qui avaient un contrat Titres-Services au dernier trimestre 2018[15]



	4 2019	1 2020	2 2020	3 2020	4 2020	1 2021	2 2021	3 2021
Titres-Services	100,0%	94,2%	92,0%	90,0%	88,1%	86,6%	84,8%	83,1%
Autres		3,6%	5,0%	6,2%	7,4%	7,8%	8,8%	9,6%
Demandeur d'emploi		0,7%	1,1%	1,2%	1,5%	1,9%	2,1%	2,3%
Salarié		0,6%	0,9%	1,2%	1,4%	1,7%	2,0%	2,3%
Pensionné		0,3%	0,5%	0,7%	0,9%	1,2%	1,5%	1,9%
Indépendant ou aidant		0,6%	0,6%	0,7%	0,7%	0,8%	0,8%	0,8%

Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

[15] 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 crise sanitaire de la COVID-19 : les mesures de soutien et l'impact de la crise

1 / Introduction

Les années 2020 et 2021 ont été marquées par la crise sanitaire de la Covid-19. Celle-ci a mis à l'arrêt l'économie pendant plusieurs semaines. Le dispositif des Titres-Services a toutefois été considéré comme essentiel, impliquant un retour au travail rapide des travailleurs. La Région de Bruxelles-Capitale a dès lors pris plusieurs mesures visant à atténuer les effets néfastes subis par les entreprises, les travailleurs et les utilisateurs des Titres-Services bruxellois. Dans ce chapitre, nous tentons d'évaluer de la pertinence et de l'efficacité de ces aides et de mettre en lumière l'impact de la crise sur les travailleurs et entreprises. Ces différentes analyses se basent sur les données administratives disponibles, les données de l'enquête entreprises ainsi que sur les informations collectées durant les *focus groupes* avec les aides-ménagères. Par ailleurs, nous revenons également dans ce chapitre sur la gestion de la crise par les entreprises, principalement sur base des résultats de l'enquête travailleurs effectuée en 2021, complétés par les informations collectées durant les *focus groupes* avec les travailleurs.

L'infographie suivante résume les principaux constats de ce chapitre.

Infographie 6 : Les mesures de soutien face à la crise de la COVID-19 en RBC et leur impact sur le secteur

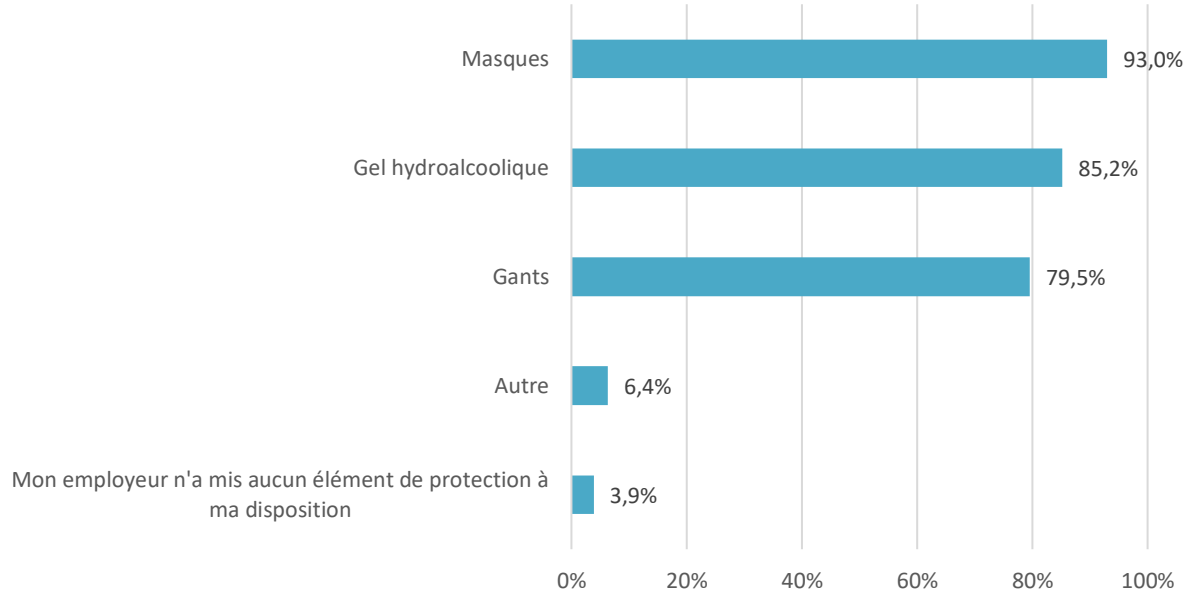
2 / La gestion de la crise sanitaire de la part des entreprises

Avant de nous intéresser aux mesures de soutien mises en place lors de la crise sanitaire et de l'impact de la crise sanitaire, nous revenons dans ce chapitre sur la gestion de la crise sanitaire de la part des entreprises, et plus particulièrement le matériel mis à disposition des travailleurs par les entreprises ou encore leurs recours au chômage temporaire. Nous faisons pour ce faire appel aux données de l'enquête auprès des entreprises mais également de l'enquête travailleurs effectuée en 2021 qui questionnaient déjà les travailleurs en la matière. Ces informations sont par ailleurs complétées par les informations collectées lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères.

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

Comme nous l'observons à la figure ci-dessous, la majorité des travailleurs ayant répondu à notre enquête de 2021 ont été équipés de masques (93,0%), de gel hydroalcoolique (85,2%), et de gants (79,5%) de la part de leur entreprise pour exécuter leur travail durant la crise sanitaire. Seuls 3,9% des répondants indiquent n'avoir reçu aucun élément de protection. 6,4% des répondants indiquent avoir reçu d'autres éléments de protection ou de confort dont des vêtements de protection, de la crème hydratante, etc.

Figure 44 : Quels sont les éléments de protection qui ont été mis à votre disposition par votre entreprise Titres-Services dans le contexte de la crise sanitaire du COVID-19 ?



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

Ces résultats au demeurant positifs demandent toutefois une nuance qui nous est apportée par les réponses ouvertes suivant cette question ou encore durant les *focus groupes* avec les aides-ménagères effectués en 2023. Si la majorité des répondants a reçu des éléments de protection, un certain nombre de répondants indiquent avoir reçu un nombre insuffisant de protections ou n'en avoir reçus qu'en début de pandémie.

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

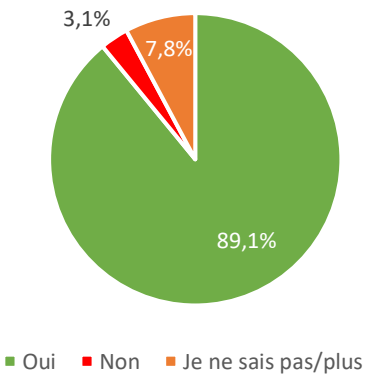
« Ils nous ont fournit le stricte minimum, on a dû y mettre de notre poche aussi pour s'équiper. »

- Citations issues de l'enquête travailleurs et des *focus groupes* avec les aides-ménagères

Près de 90% des entreprises ont eu recours au chômage temporaire lors de la crise sanitaire

Dans l'enquête auprès des entreprises, la majorité des entreprises (89,1%) ont déclaré avoir eu recours au chômage temporaire au cours de la crise sanitaire. L'important usage du chômage temporaire lors de la crise sanitaire a également été confirmé lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères. En effet, les Titres-Services ayant été considéré comme un secteur essentiel, les aides-ménagères ont rapidement pu reprendre leurs activités après le début de la pandémie. Dans un premier temps, certains utilisateurs ne voulaient cependant pas faire revenir leur aide-ménagère, de peur d'être contaminé ou car ils en avaient moins le besoin en étant confiné chez eux. De plus, les prestations étaient régulièrement annulées pour cause de maladie de l'utilisateur. Dans tous ces cas, il était possible pour l'entreprise de recourir au chômage temporaire. Le recours au chômage temporaire n'était cependant possible que pour une journée entière, il a donc fallu revoir complètement le planning pour la plupart des aides-ménagères afin de regrouper toutes les prestations sur une journée et ainsi avoir la possibilité d'avoir des journées de chômage temporaire entières.

Figure 45 : Part des entreprises ayant mobilisé la mesure du chômage temporaire pour leurs travailleurs Titres-Services durant la crise de la Covid-19



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Même si le chômage temporaire était majoré d'une aide supplémentaire pour les travailleurs, le recours à ce chômage pendant la crise sanitaire a eu une répercussion financière conséquente sur les aides-ménagères (voir plus loin dans ce chapitre).

3 / Les mesures de soutien mises en place en RBC lors de la crise de la COVID-19

Plusieurs mesures ont été mises en place en RBC pour faire face à la crise sanitaire de la Covid-19

Lors de la crise sanitaire, la Région de Bruxelles-Capitale a pris plusieurs mesures visant à atténuer les effets néfastes subis par les entreprises, les travailleurs et les utilisateurs des Titres-Services bruxellois, à savoir :

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

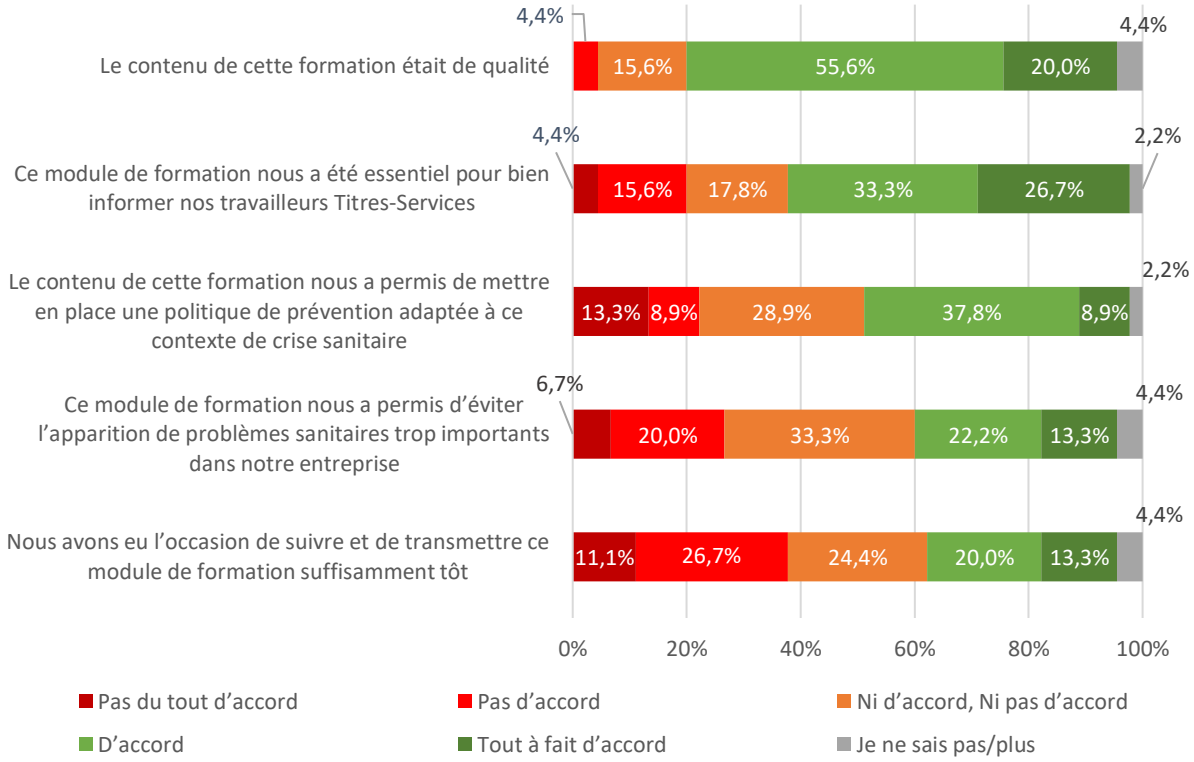
Dans les sections suivantes, nous analysons la pertinence et l'efficacité de ces aides, principalement sur base de l'avis des entreprises et des travailleurs.

3.1. Le module de formation

Un contenu de formation jugé de qualité… mais arrivé trop tard

La figure suivante nous renseigne sur l'avis des entreprises ayant pris part à la formation relative aux mesures sanitaires (et qui s'en souvenaient encore). Au total, 500 entreprises Titres-Services ont répondu à cette obligation de formation entre 2020 et 2021. Seule une minorité d'entreprises (38) n'y ont pas participé sans raison valable (par ex. elles n'étaient ni inactives, ni en faillite, etc.). Cependant, il est apparu lors de l'enquête auprès des entreprises qu'une grande partie des répondants à l'enquête ne se souvenait plus y avoir participé ou n'en avait pas connaissance.

Figure 46 : Avis des entreprises concernant la formation gratuite proposée par la Région bruxelloise sur les mesures sanitaires *(question posée aux entreprises ayant déclaré avoir suivi la formation gratuite sur les mesures sanitaires)*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Pour les entreprises qui se souvenaient avoir suivi cette formation, la qualité du contenu de ces formations était fortement appréciée pour plus de 70% d'entre elles. 60% des répondants ont également estimé que ce module de formation leur avait été essentiel pour bien informer leurs travailleurs. Pour un peu moins de la moitié des entreprises (46,7%), ces formations ont également permis aux entreprises de mettre en place une politique de prévention adaptée au contexte de la crise sanitaire.

Ces formations ont cependant eu moins d'impact quant à l'évitement de l'apparition de problèmes sanitaires au sein même des entreprises. En effet, seul un tiers des entreprises (35,5%) estime que le module a permis d'éviter l'apparition de problèmes sanitaires trop importants dans l'entreprise et 26,7% des entreprises estiment que le module n'a pas permis d'atteindre cet objectif.

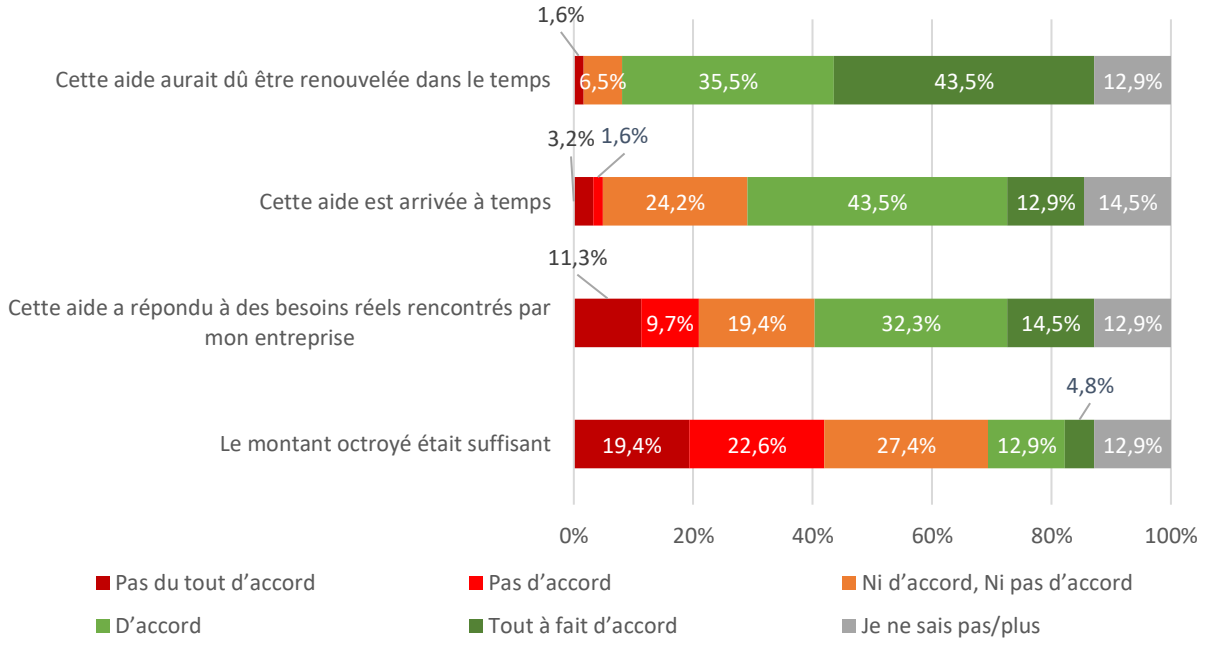
Enfin, le timing de transmission de ces formations apparait comme un élément à améliorer car un peu moins de 40% des entreprises n'ont pas eu l'occasion de suivre et de transmettre le module de formation suffisamment tôt à leurs employés. Ceci est par ailleurs illustré dans certains témoignages recueillis dans l'enquête. Ainsi, certaines entreprises sont d'avis que les formations sont arrivées trop tard et qu'elles avaient déjà mis en place des mesures relatives aux mesures sanitaires. En effet, les entreprises avaient déjà repris leurs activités quand les formations sont arrivées. Les mesures sanitaires que les entreprises ont adoptées de manière autonome étaient même, dans certains cas, jugées plus poussées que celles recommandées dans les formations.

3.2. L'aide forfaitaire de 4.000 euros octroyée aux entreprises Titres-Services

Près de 80% des entreprises estiment que l'aide de 4.000 euros aurait dû être renouvelée

Le premier graphique ci-dessous nous donne l'avis des entreprises quant à l'aide de 4.000 euros octroyée aux entreprises Titres-Services en mai 2020. Plusieurs constats, plutôt mitigés, peuvent être dégagés de ce graphe.

Figure 47 : Avis des entreprises par rapport à l'aide forfaitaire automatique d'un montant unique de 4.000 euros qui leur a été octroyée le 6 mai 2020 *(question posée à l'ensemble des entreprises actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale)*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Premièrement, la large majorité des entreprises (79%) estime que cette aide aurait dû être renouvelée dans le temps. Par ailleurs, 56,4% des entreprises trouvent que l'aide est arrivée à temps.

En termes de pertinence, celle-ci semble mitigée puisque seule une petite moitié des entreprises (46,8%) déclare que l'aide a répondu à des réels besoins. Par ailleurs, pour une entreprise sur cinq (21%), cette aide n'a pas répondu à de réels besoins. Enfin, pour 19,4% des entreprises, il n'y a pas d'avis tranché.

Enfin, la majorité des entreprises (42%) estime que le montant octroyé n'était pas suffisant. Mais à l'inverse, un peu plus d'une entreprise sur huit (17,7%) semble satisfait du montant.

Les deux verbatims ci-dessous, issus de l'enquête, illustrent bien le point fait par la majorité des entreprises concernant l'insuffisance du montant. En effet, les entreprises pointent que l'aide sous forme de forfait n'est pas adaptée aux différentes tailles d'entreprises, et à l'ampleur des dégâts financiers causés par la pandémie.

« Nous étions dans une crise sans précédent et cette aide aurait dû être adaptée au nombre de salariés et certainement pas forfaitaire. »

« Cette aide était insuffisante par rapport à l'ampleur des dégâts financiers causés par la pandémie.»

- Citations issues de l'enquête auprès des entreprises

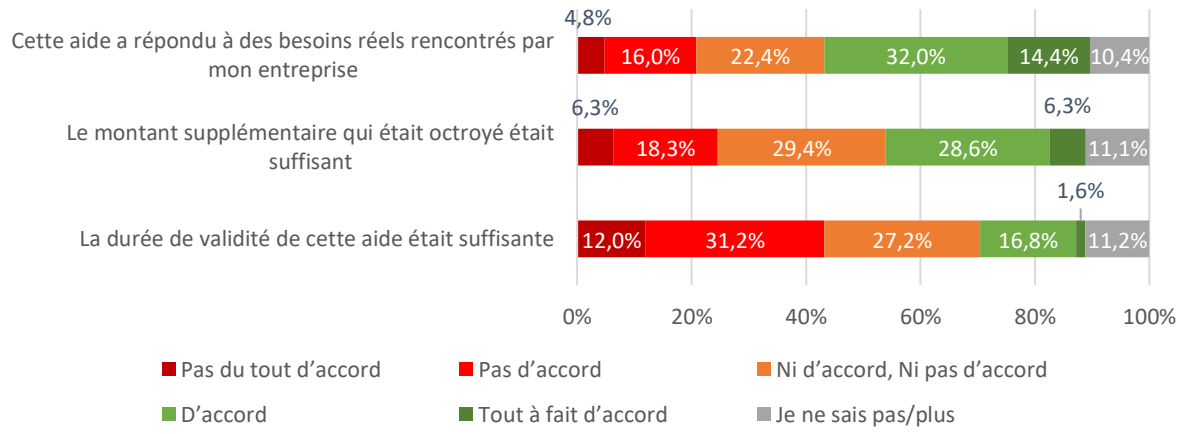
3.3. L'intervention régionale majorée de 2 euros par Titre-Service

Près d'une entreprise Titres-Services sur deux estime que l'intervention régionale additionnelle de 2 euros était pertinente

Outre l'aide forfaitaire de 4.000 euros octroyée aux entreprises Titres-Services ayant leur siège social en région de Bruxelles-Capitale, les entreprises actives dans la région ont pu bénéficier d'une intervention régionale additionnelle de 2 euros par Titre-Service bruxellois remboursé.

Comme le montre la figure ci-dessous, la mesure est jugée comme pertinente par les entreprises puisque 46,4% des entreprises ont jugé qu'elle répondait à de réels besoins. Le montant est également, globalement, jugé satisfaisant par un peu plus d'un tiers (34,9%). Les entreprises sont, en revanche, davantage insatisfaites (43,2%) concernant la durée de validité de l'aide. Seules 18,4% des entreprises sont satisfaites du fait que cette aide ait portée sur la période du 18 mars au 30 juin 2020.

Figure 48 : Avis des entreprises sur le montant de l'intervention régionale majorée de 2 euros par Titre-Service bruxellois remboursé pour les prestations effectuées au cours de la période du 18 mars au 30 juin 2020



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

3.4. La majoration octroyée de 2,5 euros par heure de chômage temporaire

Près de 8 entreprises Titres-Services bruxelloises sur 10 ont mobilisé la majoration de 2,5€ par heure de chômage temporaire

En lien avec le chômage temporaire, les entreprises avaient la possibilité d'introduire une demande de majoration du montant touché par les travailleurs Titres-Services mis au chômage temporaire. Cette majoration, dont la demande devait être initiée par l'employeur, prévoyait que pour chaque heure de chômage temporaire entre le 18 mars et le 30 juin 2020, le travailleur perçoive un montant additionnel de 2,5 euros bruts.

Selon les données du SPRB, 181 entreprises sur les 233 actives et localisées en Région de Bruxelles-Capitale ont eu recours à cette majoration, ce qui correspond à près de 8 entreprises bruxelloises sur 10. Parmi les entreprises déclarant ne pas avoir introduit cette demande de majoration dans notre enquête auprès des entreprises, la principale raison de cette non demande est le fait que les entreprises n'étaient pas au courant de cette possibilité.

Par ailleurs, comme l'indique le tableau ci-dessous, pour la période de mars à avril 2020, 15.314 travailleurs ont reçu cette majoration. Sachant qu'il y avait 26.730 travailleurs Titres-Services actifs en RBC en 2020, cela correspond à près de 6 travailleurs Titres-Services sur 10.

Tableau 5 : Montant payé et nombre de travailleurs ayant perçu la majoration de 2,5€ par heure de chômage temporaire

	Montant payé	Nombre de travailleurs
Mars- avril (incl. corrections effectuées en mai)	€ 6 635 926,99	15.314
Mai (incl. corrections effectuées en juin)	€ 2 170 342,19	14.925
Juin (incl. Corrections effectuées par la suite)	€ 639 772,19	6.995

Source : IDEA Consult sur base des données du SPRB

Cette aide a également été discutée avec les aides-ménagères lors des *focus groupes.* Certaines déclaraient ne pas avoir reçu la majoration car leur entreprise n'en avait pas fait la demande. D'autres par contre ne pouvaient pas percevoir cette aide, car malgré qu'elles habitaient en région Bruxelloise pour une entreprise y étant localisée, elles travaillaient uniquement pour des clients en périphérie flamande. Ces aides-ménagères ne dépendant pas de Titres-Services bruxellois elles ne pouvaient donc pas percevoir cette aide, ce qui était perçu comme une forme de discrimination pour ces aides-ménagères.

> *« Il y a eu de grosses discussions entre aides-ménagères concernant cette prime, certaines ne pouvaient pas l'avoir parce qu'elles habitaient à Bruxelles mais travaillaient en Flandre »*
>
> - Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

De manière générale, les aides-ménagères interrogées lors des *focus groupes* considèrent que les aides obtenues durant la crise étaient trop faibles. Même avec la majoration et le chômage temporaire, la crise sanitaire était source de perte financière importante pour elles, surtout qu'elles perdaient également leur chèque-repas et/ou l'intervention pour l'entretien de leur vêtement lorsqu'elles étaient en chômage temporaire. Par ailleurs, plusieurs aides-ménagères ont déclaré avoir dû payer des impôts assez conséquents par la suite qu'elles n'avaient pas anticipés en raison des aides reçus durant la crise.

« On n'avait plus de chèque-repas ou de frais d'entretien de vêtements, on a perdu beaucoup pendant la crise. Certaines filles ont du même rendre une partie de l'argent par la suite »

« Pourquoi on recevait des miettes alors que c'est jugé comme un métier essentiel ? »

« Les entreprises ont reçu des aides mais nous on était où ? »

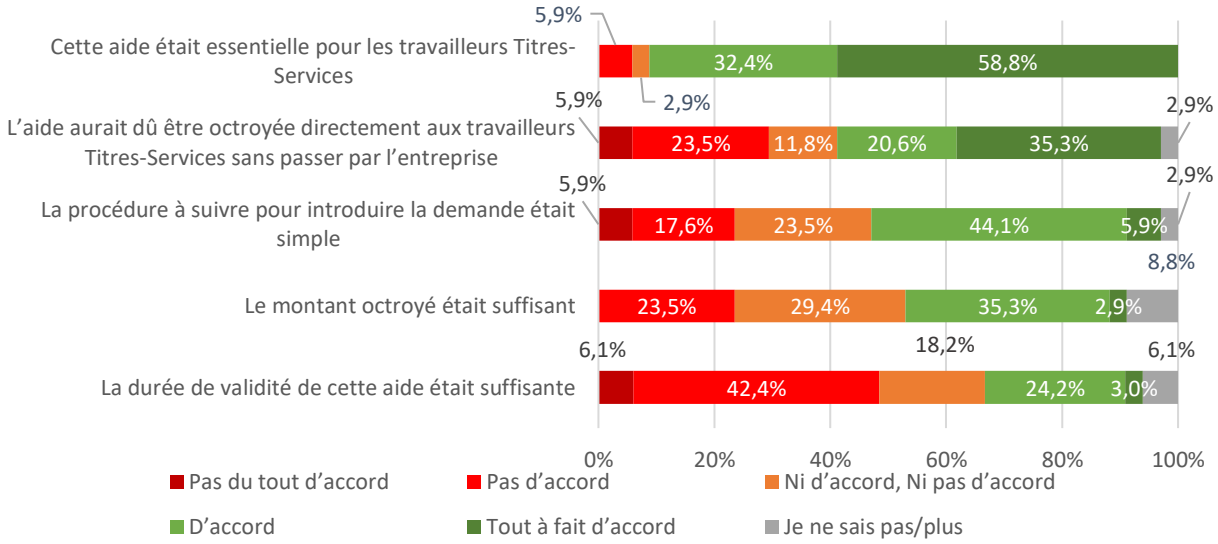
- Citations issues des focus groupes avec les aides-ménagères

9 entreprises ayant fait usage de la mesure sur 10 considèrent que la majoration de 2,5 euros bruts par heure de chômage temporaire était essentielle pour les travailleurs

Dans la figure ci-dessous, nous nous intéressons à l'avis des entreprises ayant fait une demande de majoration de 2,5 euros bruts par heure de chômage temporaire. Comme nous pouvons le voir, les entreprises sont relativement positives quant à la pertinence de l'aide, la procédure à suivre pour activer l'aide et, mais dans une moindre mesure, le montant octroyé. En effet, 91,2% estiment que l'aide était essentielle pour les travailleurs et 50% estiment que la procédure était simple à suivre ; et 38,2% des entreprises trouvent que le montant était suffisant.

Par contre, d'autres éléments recueillent des avis plus mitigés. Il en est notamment du bénéficiaire direct de l'aide et de la durée de validité de l'aide. En effet, plus d'une entreprise sur deux (55,9%) estime que l'aide aurait dû être octroyée directement aux travailleurs plutôt que de passer par les employeurs. Et presqu'une entreprise sur deux (48,5%) trouve que la durée de l'aide était insuffisante, comme illustré dans le verbatim ci-dessous issu de l'enquête.

Figure 49 : Avis des entreprises concernant le montant majoré de 2,50€ bruts par heure de chômage temporaire octroyé aux travailleurs Titres-Services entre le 18 mars et le 30 juin 2020



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

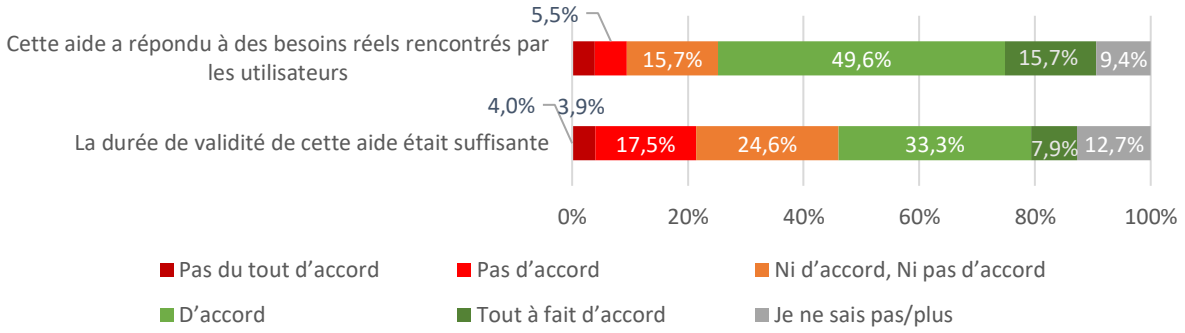
3.5. L'extension de la validité des Titres-Services

L'extension de validité des Titres-Services est la mesure jugée la plus pertinente

Une autre aide de la Région en réponse à la crise sanitaire fut la prolongation de 1 à 3 mois de la durée de validité des Titres-Services valables entre le 31 mars et le 31 juillet 2020.

Comme nous pouvons le voir ci-dessous, la majorité des entreprises (65,3%) estime que cette aide a répondu à des besoins réels. Il s'agit donc de l'aide pour laquelle le plus d'entreprises estiment qu'elle a répondu à des besoins réels. Concernant la durée de validité de cette mesure, 41,2% des entreprises estiment que la durée était suffisante, mais pour près d'une sur quatre, cette durée n'était pas suffisante.

Figure 50 : Avis des entreprises sur la prolongation de 1 à 3 mois de la durée de validité des Titres-Services qui étaient valables entre le 31 mars et le 31 juillet 2020



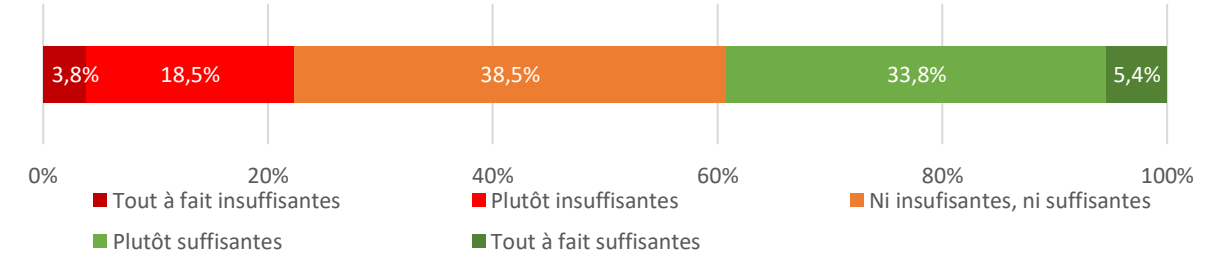
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

3.6. L'évaluation globale des entreprises concernant les différentes mesures de soutien

La plupart des entreprises estiment que les mesures prises en 2020 étaient suffisantes ou n'ont pas d'avis tranché sur la question

Dans l'ensemble, comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous, 39,2% des entreprises estiment que l'ensemble des mesures prises en 2020 pour faire face à la crise sanitaire et ses effets était suffisant. Seule une entreprise sur cinq (22,3%) considère, en revanche, que ces mesures n'étaient pas suffisantes. Une importante part d'entreprises (38,5%) n'a donc pas d'opinion tranché sur la question. Ces constats plutôt positifs se confirment au vu de l'analyse de la rentabilité des entreprises en 2020 (voir chapitre suivant). Comme nous le verrons dans le chapitre suivant, ces mesures ont globalement permis aux entreprises de couvrir les pertes engendrées par la crise, de sorte de pouvoir rester viable.

Figure 51 : Degré d'appréciation des entreprises par rapport à l'ensemble des mesures prises en 2020 pour limiter les effets négatifs générés par la crise sanitaire de la Covid-19 dans le secteur des Titres-Services bruxellois



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Certains commentaires laissés dans l'enquête évoquent cependant négativement le fait que ces aides ne concernaient pas le personnel administratif, par exemple. D'autres commentaires, bien que soulignant l'utilité des mesures, indiquent que celles-ci ont parfois tardé à être mises en œuvre.

« Cela était bien pour le personnel de terrain (aide ménagères) mais rien n'était prévu pour le personnel administratif »

« Nous étions en pleine crise à devoir continuer à payer beaucoup de personnel. Les indexations complémentaires et la simplification de la procédure chômage économique et pour Force Majeure nous ont beaucoup aidé. »

« L'entreprise a dû se débrouiller en peu seule en début de crise. Les mesures ne sont arrivées que tardivement, je pense à la force majeure, par exemple !»

- Citations issues de l'enquête auprès des entreprises

4 / L'impact de la crise sanitaire sur le secteur des Titres-Services

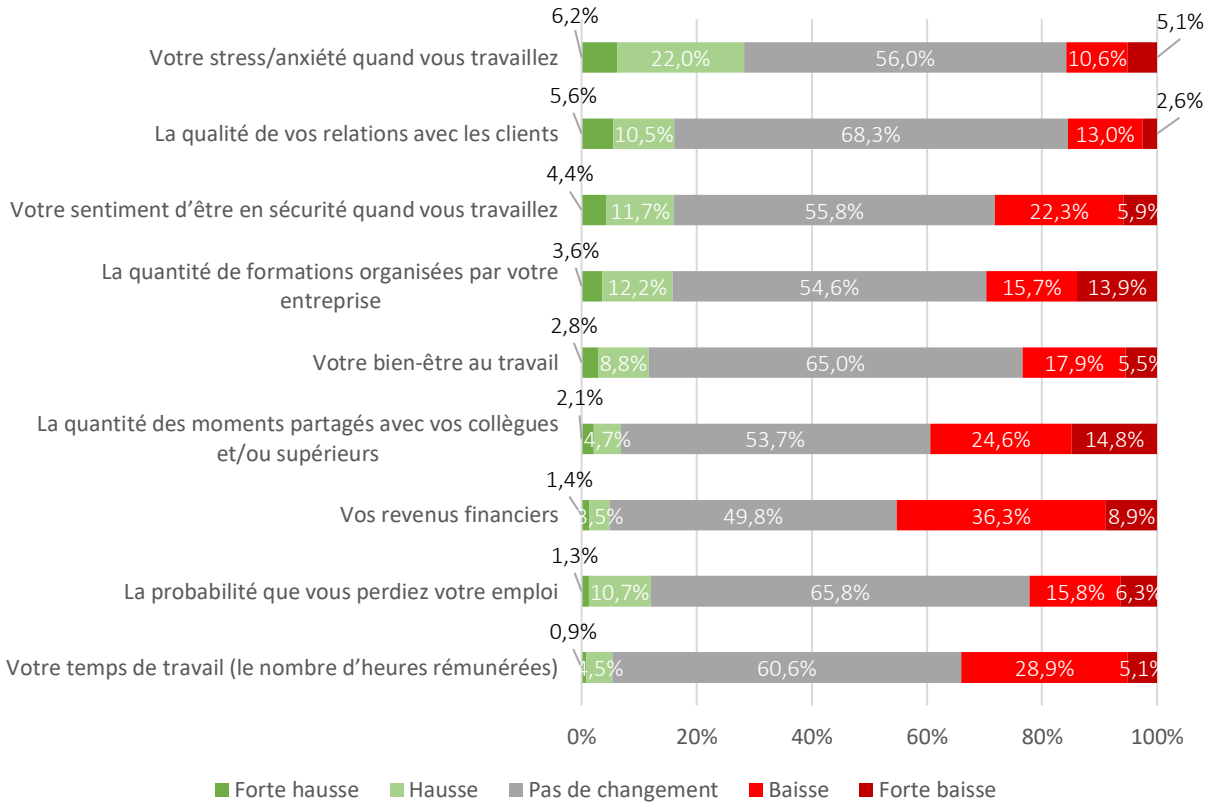
Dans ce chapitre, nous nous intéressons à l'impact de la crise sanitaire sur le secteur, selon l'avis des aides-ménagères et les entreprises. Nous faisons pour ce faire appel aux données de l'enquête auprès des entreprises mais également de l'enquête travailleurs effectuée en 2021 qui questionnait les travailleurs en la matière. Ces informations sont par ailleurs complétées par les informations collectées lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères.

4.1. L'impact de la crise sanitaire selon les aides-ménagères

La crise sanitaire a principalement dégradé les revenus financiers des aides-ménagères, le temps de travail, la fréquence des rencontres avec les collègues et la formation des travailleurs

La figure ci-dessous nous informe quant aux éléments de bien-être et de conditions de travail qui ont changé suite à la crise sanitaire, sur base des résultats de l'enquête auprès des travailleurs effectuée en 2021. Le constat est d'observer que la crise sanitaire a eu soit un impact plutôt neutre sur ces éléments pour la majorité des travailleurs, mais qu'elle a eu un impact négatif pour d'autres. La crise a donc eu rarement – voire jamais – un impact positif sur les éléments de conditions de travail et de bien-être.

Figure 52 - Comment les éléments suivants liés à votre travail ont-ils évolué suite à la crise du COVID-19 ?



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

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

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

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

Ces éléments mis en avant lors de notre enquête auprès des travailleurs en 2021 ont été largement confirmés lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères effectués en 2023. Ainsi, les aides-ménagères ont fortement mis en avant les pertes financières subies lors de la crise sanitaire, en raison de la forte baisse de leur temps de travail, insuffisamment couverts par le chômage temporaire majoré. Pour certaines d'entre elles, ces pertes financières se répercutent encore aujourd'hui, notamment en raison de dettes contractées à cette période ou de leur obligation de payer des impôts sur certaines aides perçues.

« Ce qu'on nous a donné pendant la crise, on nous l'a repris par la suite. »

- Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

Par ailleurs, les aides-ménagères ont également confirmé leur fort sentiment d'insécurité au travail lors de la crise sanitaire. Elles se déplaçaient de client en client, certains ne portant pas le masque ou se révélant être malade par la suite. Ceci engendrait du stress pour les aides-ménagères, mais également pour les clients eux-mêmes qui se méfiaient de leur aide-ménagère. Heureusement cette situation n'était que passagère et les aides-ménagères ont pour la plupart retrouvé des relations apaisées avec leur client après la crise.

« Il y avait de la peur des deux côtés. »

« Les AM allaient partout donc on était vu comme la source de tous les microbes. »

« On était traité comme si on avait la peste. »

« Le client ne mettait pas le masque alors que nous on devait le mettre. »

« Certains clients étaient malades quand on y allait. »

- Citations issues des focus groupes avec les aides-ménagères

Enfin, les aides-ménagères ont également confirmé que les moments de rencontre et d'échange avec les collègues se sont réduits durant la crise, et que dans beaucoup de cas cette diminution des échanges perdure. Ainsi, il a été fait mention de fêtes de fin d'années ou de réunions qui ont été annulées pendant la crise et qui n'ont pas été réintroduites par la suite. Ceci serait selon les aides-ménagères également une conséquence de la crise énergétique et des difficultés financières rencontrées par les entreprises.

« Avant on avait une fête de fin d'année avec tous les collègues mais c'est fini ça maintenant. »

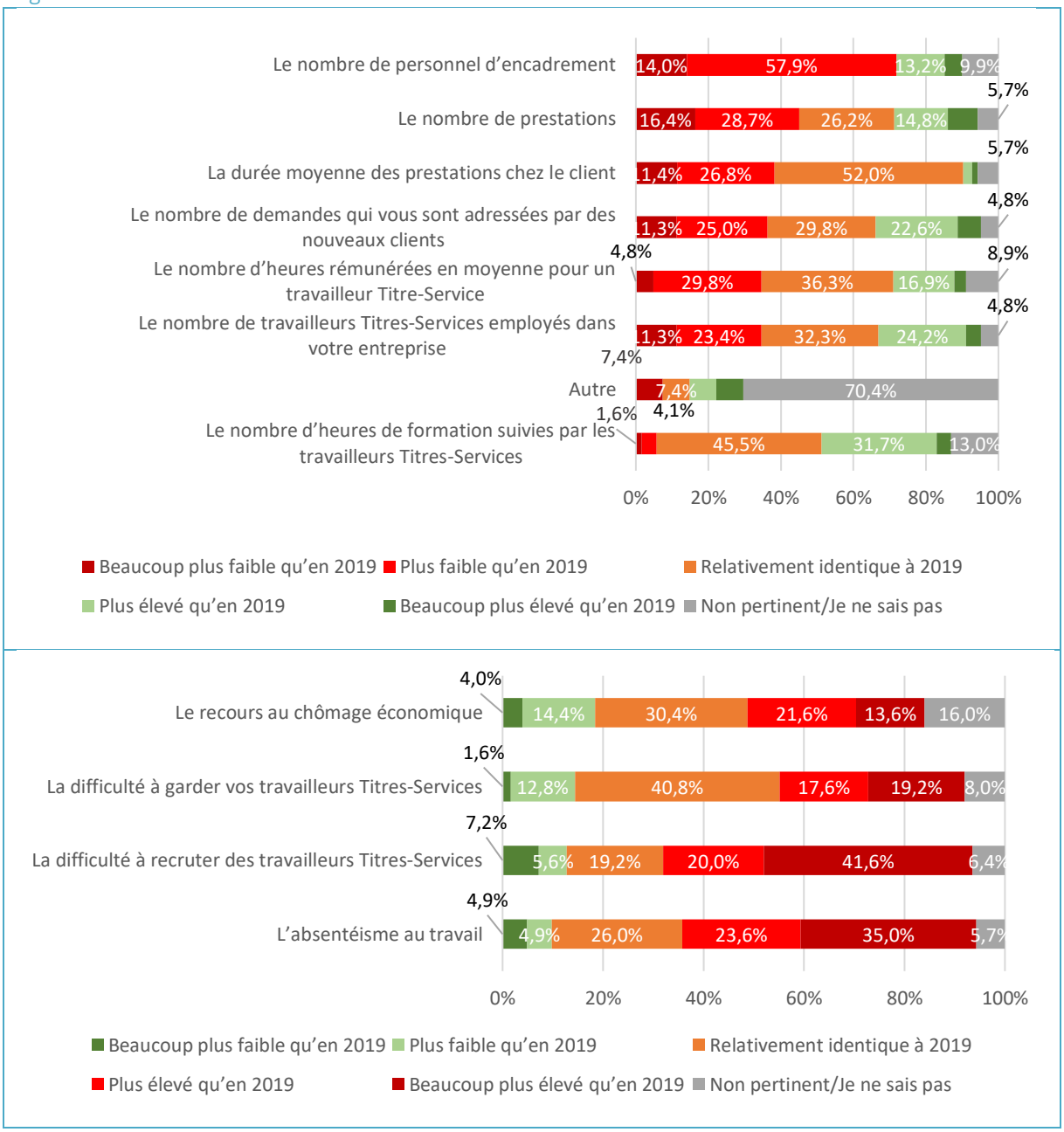
- Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

4.2. L'impact de la crise sanitaire selon les entreprises

Une situation globalement dégradée dans le secteur des Titres-Services depuis 2019

Dans l'enquête auprès des entreprises, celles-ci ont été questionnées par rapport à l'évolution de certains facteurs déterminant pour le secteur depuis 2019. Cette analyse permet de mettre en avant l'évolution du secteur ces dernières années et notamment l'impact de la crise sanitaire et énergétique actuelle. Comme nous pouvons le voir dans la figure ci-dessous (illustré par le dominante rouge), sur la majorité des facteurs nous observons que la tendance va globalement vers une dégradation.

Figures 53 : Facteurs pour lesquels les entreprises ont constaté une diminution, un statu quo ou une augmentation entre 2019 et 2023



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Ainsi, près de trois quart des entreprises (71,9%) estime que leur personnel d'encadrement a (fortement) diminué depuis 2019. Cela entraîne certainement une difficulté à encadrer le personnel de nettoyage, éventuellement à le coacher, ou encore à assurer sa rétention.

Autre constat important, près de la moitié des entreprises (45,1%) estime que le nombre de prestations a (fortement) diminué depuis 2019. Cela est surprenant puisque le recours aux Titres-Services connait une croissance en 2022. Toutefois, il est possible que cette croissance du nombre de prestations ne soit plus observable en 2023, au moment de l'enquête, suite notamment à la hausse du prix des Titres-Services.

Si ces deux constats sont les principaux constats, d'autres sont à faire. Ainsi, un tiers environ des entreprises observent une diminution de la durée moyenne des prestations (38,2%), du nombre de demandes issues de nouveaux clients (36,3%) et du nombre d'heures rémunérées en moyenne par travailleur (34,7%). Tous ces éléments contribuent, nous le verrons plus loin, à une générale diminution de la rentabilité des entreprises.

D'autres éléments, observés dans le second graphique, vont dans le sens d'une dégradation de la situation pour les entreprises. C'est notamment le cas du recours au chômage économique puisque 29,6% des entreprises déclarent avoir davantage recours au chômage économique entre 2019 et 2023.

Un autre problème important concerne le recrutement et la rétention du personnel de nettoyage. En effet, 27,2% entreprises déclarent une difficulté accrue à garder du personnel et près d'une entreprise sur deux (48%) a davantage du mal à trouver du nouveau personnel.

Enfin, la problématique de l'absentéisme semble s'être accrue également au cours de la période 2019-2023 et ce, pour 40,7% des entreprises. En lien avec cela, 77,8% des entreprises déclarent une augmentation d'autres facteurs dont la fatigue des travailleurs.

Parmi tous ces facteurs dont l'évolution semble tendre donc plutôt vers une dégradation qu'une amélioration, nous observons toutefois une exception qui concerne les heures de formation suivies par les travailleurs Titres-Services. En effet, si pour près de la moitié des entreprises (45,5%), la situation n'a pas changé depuis 2019, pour 17,1% des entreprises, les heures de formations ont augmenté au cours de la période.

Une diminution des prestations expliquée par une diminution des moyens financiers des utilisateurs

Comme mentionné plus haut, 45,1% des entreprises estiment que le nombre de prestations a connu une diminution depuis 2019. La figure ci-dessous nous renseigne quant aux raisons possibles de cette diminution, d'après les entreprises.

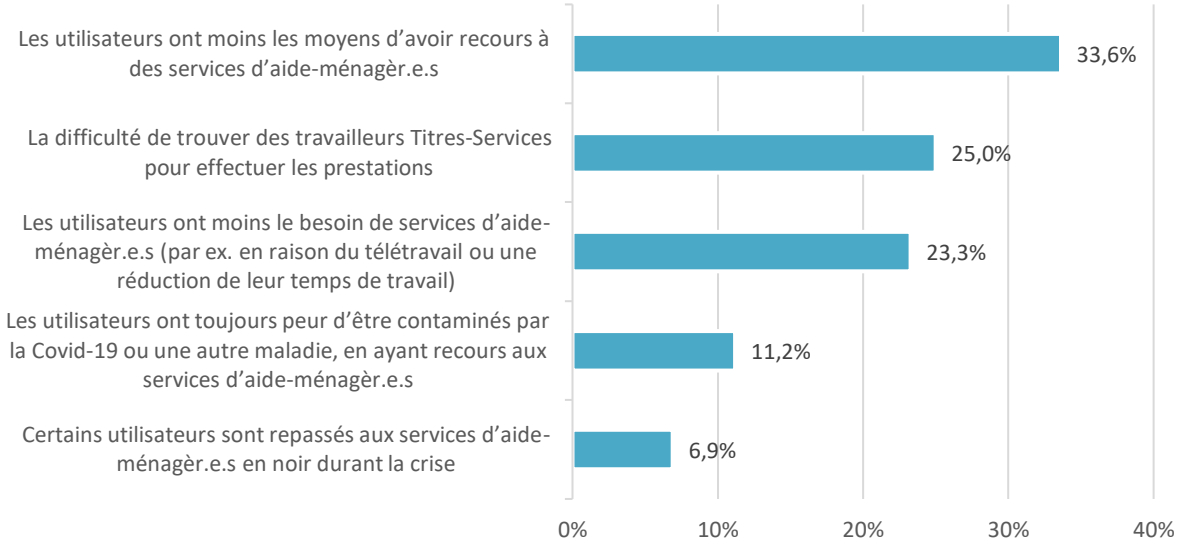
La principale raison, pour un tiers (33,6%) des entreprises, est le fait que les utilisateurs ont moins de moyens financiers et donc moins recours aux services Titres-Services. Ceci a également été confirmé par les aides-ménagères pendant les *focus groupes* et est la résultante de tant la crise énergétique que de l'augmentation du prix des Titres-Services en janvier 2023.

> *« Suite à l'augmentation du prix du T-S les clients demandent de faire moins d'heures mais pour le même travail.»*
>
> - Citation issue des focus groupes avec les aides-ménagères

Pour un quart des entreprises, la diminution de prestation s'explique par la difficulté à trouver des travailleurs pour effectuer les prestations (25%) ou encore le fait que les utilisateurs ont moins besoin de ces services (23,3%). D'autres raisons moins souvent présentées sont le fait que les utilisateurs ont

toujours peur d'être contaminés par la Covid-19 ou une autre maladie (11,2%) ou encore que certains utilisateurs ont désormais recours au travail en noir (6,9%).

Figure 54 : Raisons expliquant, d'après les entreprises, la baisse du nombre de prestations depuis 2019 *(question posée aux entreprises déclarant avoir connu une (forte) diminution du nombre de prestations)*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

La crise sanitaire n'a pas influencé durablement les pratiques d'encadrement des entreprises Titres-Services

Enfin, il apparait des *focus groupes* avec les aides-ménagères ainsi que de l'enquête auprès des entreprises que la crise n'a pas influencé durablement les pratiques d'encadrement des entreprises Titres-Services, et ce malgré la baisse du nombre de personnel d'encadrement. En effet, selon les aides-ménagères, les pratiques sont généralement revenues à la norme d'avant la crise. C'est ce qui apparait également de la figure suivante qui questionne les entreprises concernant l'impact de la crise sanitaire sur la fréquence de certaines pratiques pour leurs activités Titres-Services.

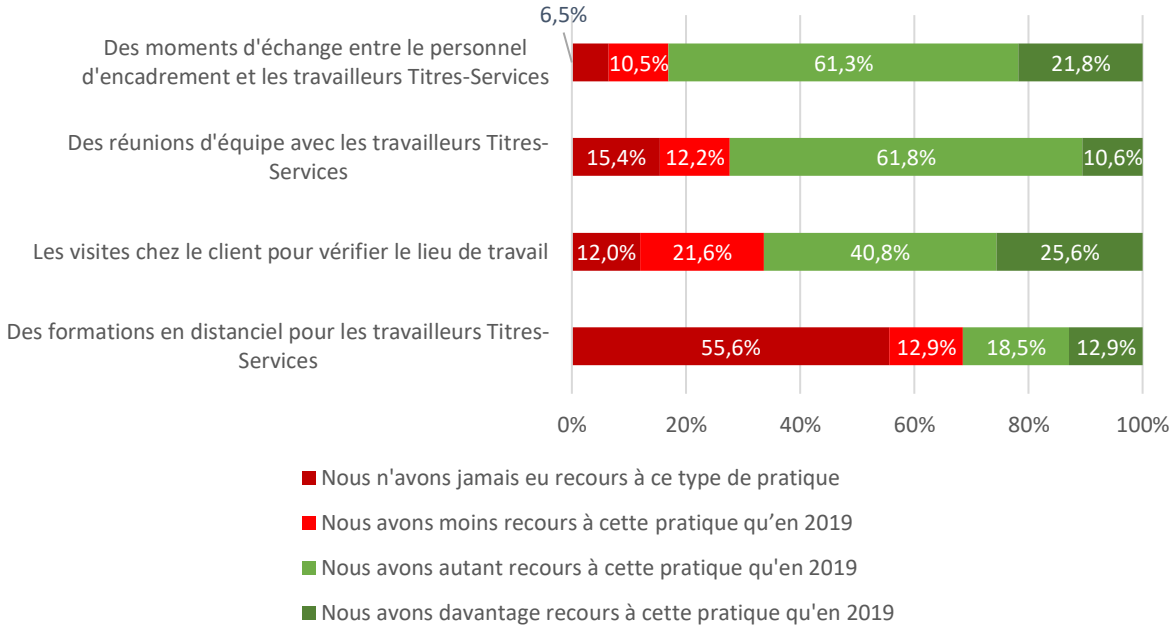
Nous pouvons noter que, par rapport à 2019, les moments d'échanges entre le personnel d'encadrement et les travailleurs Titres-Services sont restés stables (pour 61,3% des entreprises) voire ont même été davantage plébiscités (pour 21,8% des entreprises).

Une observation similaire peut être faite concernant les réunions d'équipe puisque la majorité des entreprises indiquent qu'elles ont continué à avoir autant de réunions d'équipe (61,8%). Toutefois, 12,2% des entreprises ont moins eu recours aux réunions d'équipe et 15,4% indiquent n'avoir jamais mis en place des réunions d'équipe.

Concernant les visites chez le client pour vérifier le lieu de travail, une entreprise sur cinq (21,6%) dit les réaliser moins qu'avant 2019 et 12% indique ne jamais faire ces visites. Toutefois, pour plus de 6 entreprises sur 10 cette pratique est restée stable voir est plus présente depuis 2019.

Enfin, concernant l'organisation de formations à distance, plus de la moitié des entreprises (55,6%) indique n'avoir jamais mis en place ces formations. Mais une entreprise sur huit (12,9%) déclare en organiser davantage qu'en 2019. Il s'agit fort probablement de formations internes, celles-ci n'étant pas remboursées par le Fonds de formation régional Titres-services.

Figure 55 : Impact du COVID-19 sur la fréquence de certaines pratiques pour leurs activités Titres-Services



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

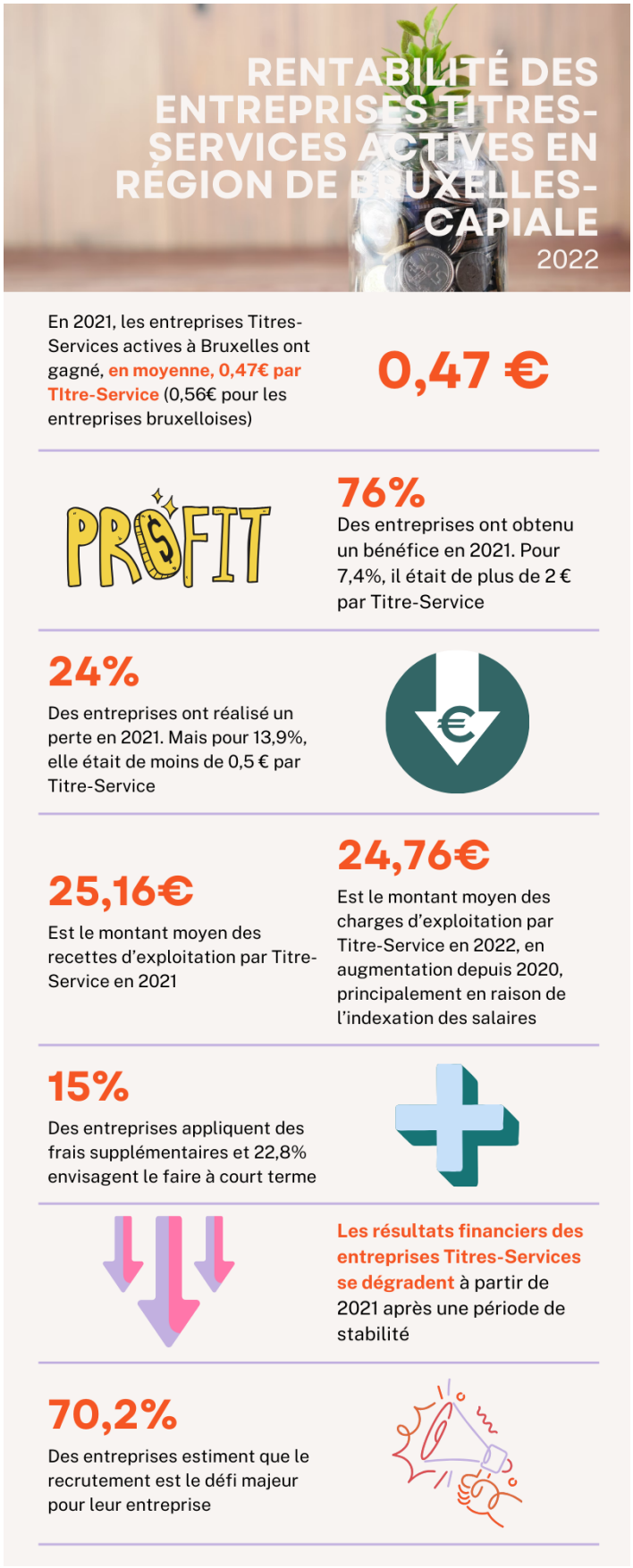
PARTIE 5

La rentabilité des entreprises Titres-Services

1 / Introduction

La rentabilité des entreprises est un élément important permettant d'assurer la viabilité du secteur des Titres-Services. Dans cette partie du rapport, nous analysons cet aspect de manière approfondie. Nous procéderons pour ce faire à l'analyse des produits d'exploitation, des charges d'exploitation et des résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services. Nous nous basons pour cette analyse principalement sur les données financières des entreprises reprises dans Belfirst que nous analysons selon une méthodologie qui est expliquée en annexe de ce rapport. Par ailleurs, nous complétons également cette analyse financière avec des informations additionnelles collectées en 2023 dans l'enquête auprès des entreprises actives à Bruxelles. C'est cette dernière source qui nous permet par ailleurs de terminer cette partie du rapport par un chapitre mettant en exergue les perspectives des entreprises Titres-Services. L'infographie suivante résume les principaux constats de ce chapitre.

Infographie 6 : La rentabilité des entreprises Titres-Services actives en RBC



2 / Les produits d'exploitation des entreprises Titres-Services

Ce chapitre est dédié à l'analyse des produits d'exploitation des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2021. Par les termes « produits d'exploitations » et « recettes d'exploitations », qui sont interchangeables, nous entendons l'ensemble des produits des ventes et prestations de l'entreprise (compte 7 du compte de résultats). Les produits des ventes et prestations comprennent le chiffre d'affaires (compte 70), les en-cours de fabrication, produits finis et commandes (compte 71), les productions immobilisées (compte 72), les subsides, cotisations dons et legs (compte 73) et tous autres produits d'exploitations (compte 74). En d'autres termes, ils correspondent aux recettes réalisées par une entreprise uniquement à travers l'exploitation de ses seuls facteurs de production. Ils ne prennent donc pas en compte les produits financiers (les opérations financières hors exploitation), ni les produits exceptionnels.

2.1. Analyse des produits d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021

Les produits d'exploitation de la plupart des entreprises Titres-Services sont constitués presque exclusivement des revenus issus du remboursement des Titres-Services qu'elles ont collectés. Ainsi, notre analyse des données financières issues de Belfirst (voir ci-après) indique qu'en 2021, les (grandes) entreprises actives à Bruxelles ont perçu, en moyenne, 25,16€ de recettes d'exploitation par Titres-Services. C'est très nettement supérieur à la valeur de remboursement d'un Titre-Service bruxellois qui était de 23,60€ de janvier à août 2021 et de 24,08€ de septembre à décembre 2021. Au vu de constat, il est nécessaire, dans un premier temps, d'identifier et d'analyser les autres sources de revenus des entreprises. C'est ce que nous faisons à la suite de ce chapitre.

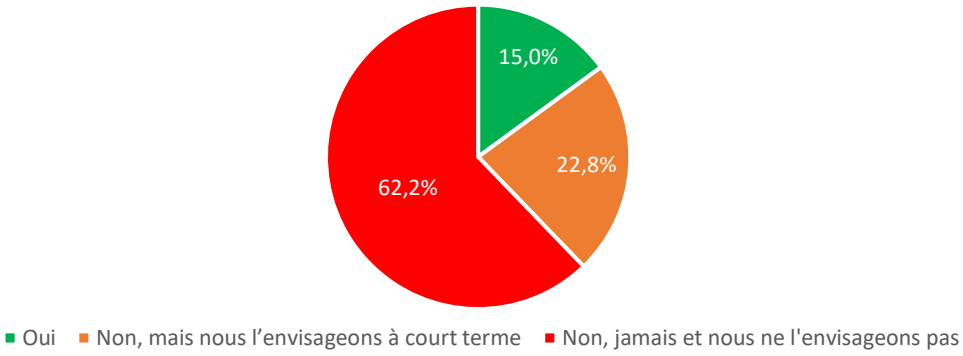
Par ailleurs, l'analyse des données financières fait apparaitre une médiane des recettes d'exploitation par Titre-Service de 24,53€ ce qui est largement inférieur à la valeur moyenne. Ce résultat indique que certaines entreprises ont des recettes d'exploitation par Titre-Service très élevées et qui tirent la moyenne vers le haut. Nous essayerons donc, dans un deuxième temps, d'identifier les types d'entreprises qui perçoivent ces revenus plus élevés.

15% des entreprises appliquent des frais supplémentaires et 22,8% envisagent de le faire à court terme

Une source de revenu complémentaire pour les entreprises peut être trouvée dans les frais supplémentaires qui sont demandées par certaines d'entre elles à leurs clients. Comme nous le voyons ci-dessous, 15% des entreprises qui ont participé à l'enquête en ligne déclarent demander des frais supplémentaires en plus du prix du Titre-Service, que ce soit pour payer des frais de déplacements ou encore des frais administratifs et de fonctionnement (voir à la figure annexe).

Il en résulte que la très grande majorité (85%) des entreprises ne demandent pas de frais supplémentaires à leurs clients, même si 22,8% envisagent de le faire à court terme. Cette pratique ne peut donc constituer la seule explication au fait que la valeur médiane (et moyenne) des recettes par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles soie supérieur à la valeur de remboursement du Titre-Service. C'est d'autant plus vrai que nous pouvons voir à la figure en annexe que ces frais supplémentaires ne sont pas toujours appliqués à chaque Titre-Service (42,9%) ou à chaque prestation (14,3%) ; il peut parfois s'agir de forfait mensuel (19,0%) ou annuel (23,8%).

Figure 56 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des Titres-Services



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

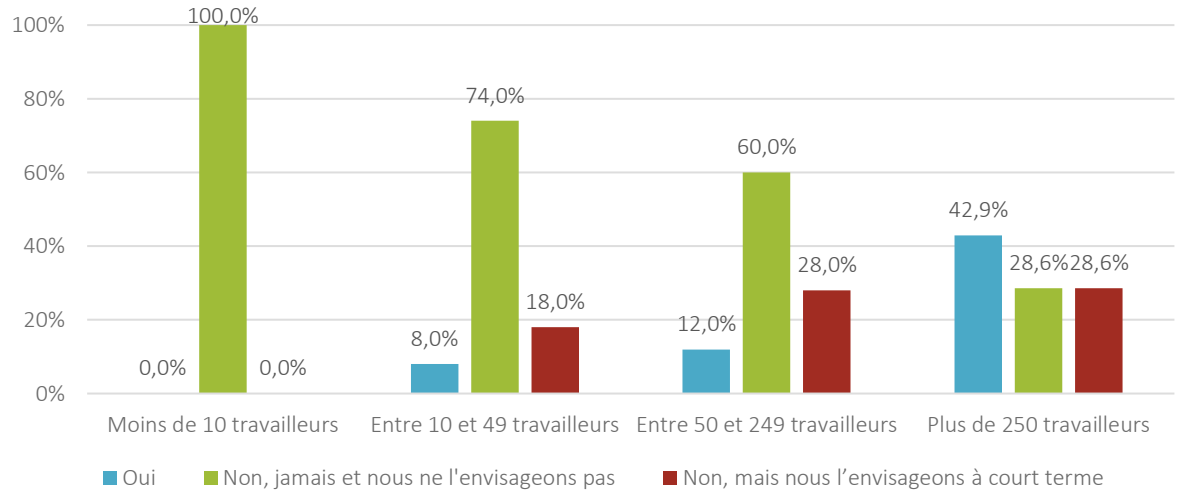
La propension des entreprises à demander des frais supplémentaires au client varie fortement selon leur taille, région ou type

Il est cependant important de noter que d'importantes différences peuvent être observées dans la propension des entreprises à demander des frais supplémentaires au client selon la région du siège social, le type et la taille des entreprises.

Ainsi, comme l'indique la figure ci-dessous, la taille de l'entreprise est déterminante : au plus l'entreprise a des travailleurs Titres-Services, au plus elle a tendance à demander des frais supplémentaires à ses clients. En effet, si près de la moitié (42,9%) des grandes entreprises utilisent cette pratique, aucune entreprise de très petite taille n'applique de frais supplémentaire alors qu'elles ne sont que 12% à le faire parmi les entreprises de taille moyenne et 8% parmi les petites entreprises. De plus, 28% des grandes et moyennes entreprises envisagent d'appliquer de tels frais à court terme même si elles ne le font pas encore. Ce n'est pas du tout le cas pour les très petites entreprises alors que seuls 18% des petites entreprises envisagent de mobiliser une telle pratique.

Une raison, parmi d'autres, qui pourraient expliquer de tels écarts entre grandes et plus petites entreprises pourraient venir du côté de la nature des activités proposées. En d'autres termes, au plus une entreprise est grande, au plus les probabilités sont fortes qu'elle développe des services de transport des personnes à mobilité réduite et/ou de repassage en central qui, comme nous le verrons plus tard, sont des activités peu rentables sans l'utilisation de frais supplémentaires.

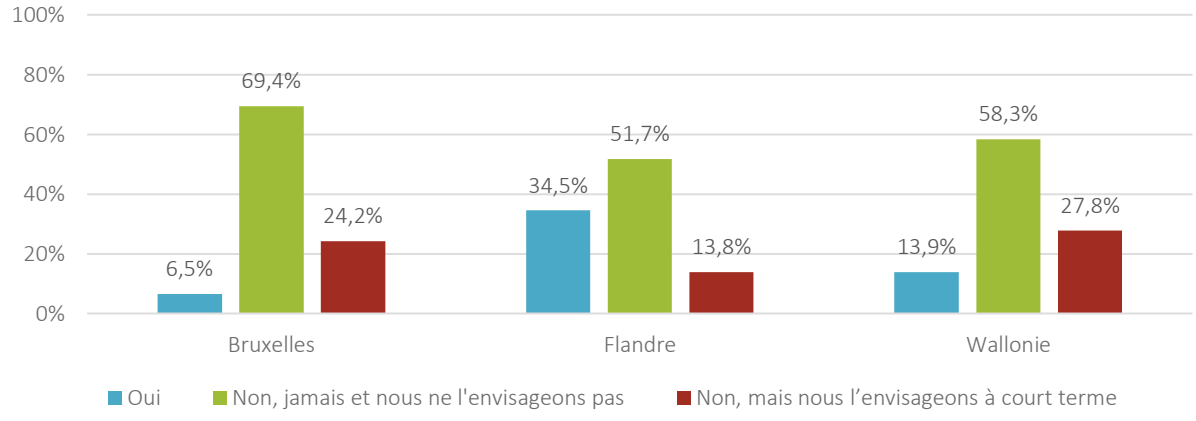
Figure 57 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des Titres-Services, par taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Ensuite, il semblerait que la pratique d'appliquer des frais supplémentaires est de plus en plus couramment utilisée par les entreprises flamandes actives à Bruxelles. En effet, plus d'un tiers (34,5%) des entreprises flamandes demandent des frais supplémentaires à leurs clients. À l'inverse, les entreprises bruxelloises ne semblent pas avoir besoin d'appliquer de tels frais puisqu'elles ne sont que 6,5% à le faire alors qu'elles sont légèrement plus nombreuses (13,9%) parmi les entreprises wallonnes actives à Bruxelles. Comment expliquer de tels écarts ? D'une part, à Bruxelles, les trajets des aide-ménagères sont plus courts et généralement réalisés en transport en commun au contraire des déplacements réalisés en Flandre ou en Wallonie. D'autre part, depuis la régionalisation du dispositif des Titres-Services, la valeur de remboursement d'un Titre-Service s'est fortement différenciée entre les régions. Plus précisément, au 1er janvier 2023, la valeur d'échange d'un Titre-Service était plus élevée en Wallonie (27,43€) qu'à Bruxelles (27,26€) et, surtout, qu'en Flandre (26,98€).

Figure 58 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des Titres-Services, par région du siège social de l'entreprise

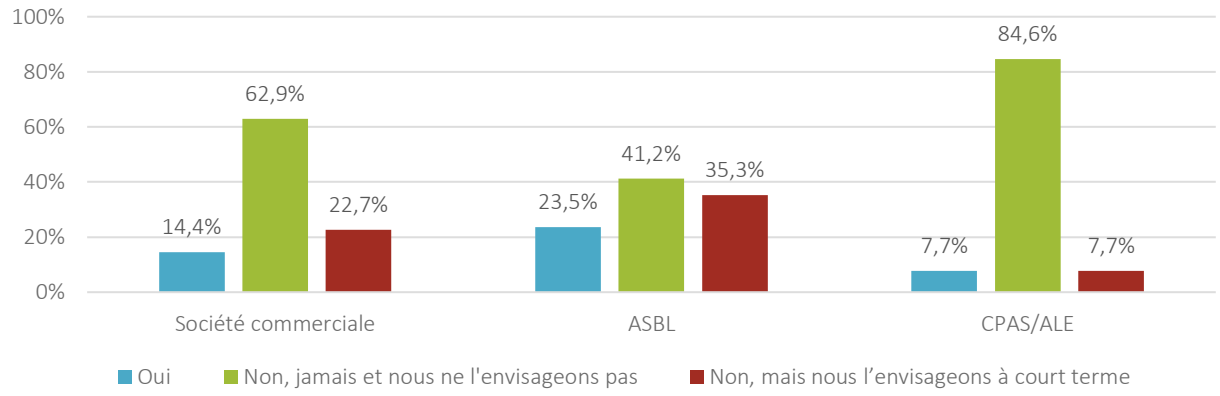


Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Finalement, certaines différences peuvent également être mises en évidence selon le type d'entreprises considéré, comme représenté à la figure ci-dessous. Le premier constat à tirer est que peu de CPAS/ALE demandent de frais supplémentaires à leurs clients (7,7%), contrairement aux entreprises commerciales

(14,4%) mais surtout aux ASBL (23,5%) qui, comme nous le verrons plus tard, connaissent certaines difficultés financières. Leur dimension publique (financement publique, moins d'enjeux de pérennisation financières, accès à des services administratifs et financiers déjà opérationnels dans les CPAS et financés sur base d'autres subsides, etc.) peut probablement expliquer ce résultat.

Figure 59 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des Titres-Services, par type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

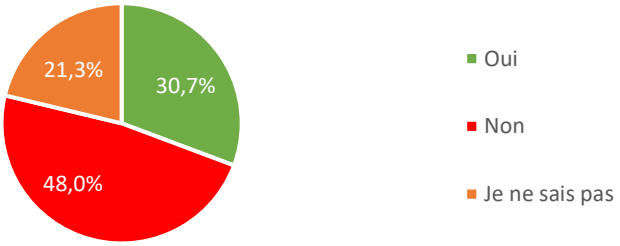
Environ un tiers des entreprises interrogées ont eu recours à une aide à l'emploi bruxelloise en 2022, principalement activa.brussels, et 13,8% dispose d'un autre agrément que celui des Titres-Services

La Région bruxelloise met à disposition des entreprises bruxelloises plusieurs types d'aides à l'emploi. Ces aides ont notamment pour objectif de faciliter l'insertion socio-professionnelle d'une série d'individus sur le marché du travail : les chercheurs d'emploi de longue durée, les personnes moins qualifiées, les personnes licenciées au cours de la crise sanitaire, les travailleurs âgés, les jeunes chercheurs d'emploi, etc. Si certaines de ces aides visent à réduire les coûts liés à la rémunération du travail, d'autres permettent aux entreprises Titres-Services d'avoir accès à des revenus supplémentaires. Ces dernières pourraient donc constituer une source de revenu complémentaire à la valeur de remboursement d'un Titre-Service.

Comme nous pouvons le voir ci-dessous, 30,7% des entreprises affirment avoir bénéficié d'une aide à l'emploi bruxelloise pour leurs travailleurs (qu'il s'agisse du personnel administratif et d'encadrement, ou du personnel Titres-Services) en 2022. Elles sont plus nombreuses parmi les grandes entreprises (38,1%) alors que moins de petites entreprises (25%) semblent utiliser de telles aides. Il est probable que c'est la très bonne connaissance, par les grandes entreprises au contraire des petites entreprise, des aides à l'emploi existantes, des conditions à rencontrer, et des procédures à remplir pour les obtenir qui explique qu'elles soient en capacité de plus souvent mobiliser de telles aides.

À noter néanmoins que 21,3% des entreprises déclarent ne pas savoir si elles ont bénéficié d'une aide à l'emploi en 2022 et que les aides à l'emploi dont elles peuvent bénéficier dans les deux autres régions du pays ne sont pas prises en compte ici ce qui explique pourquoi les entreprises bruxelloises sont beaucoup plus nombreuses à mobiliser les aides à l'emploi (46,8%) que les entreprises wallonnes (16,7%) et flamandes (13,8%).

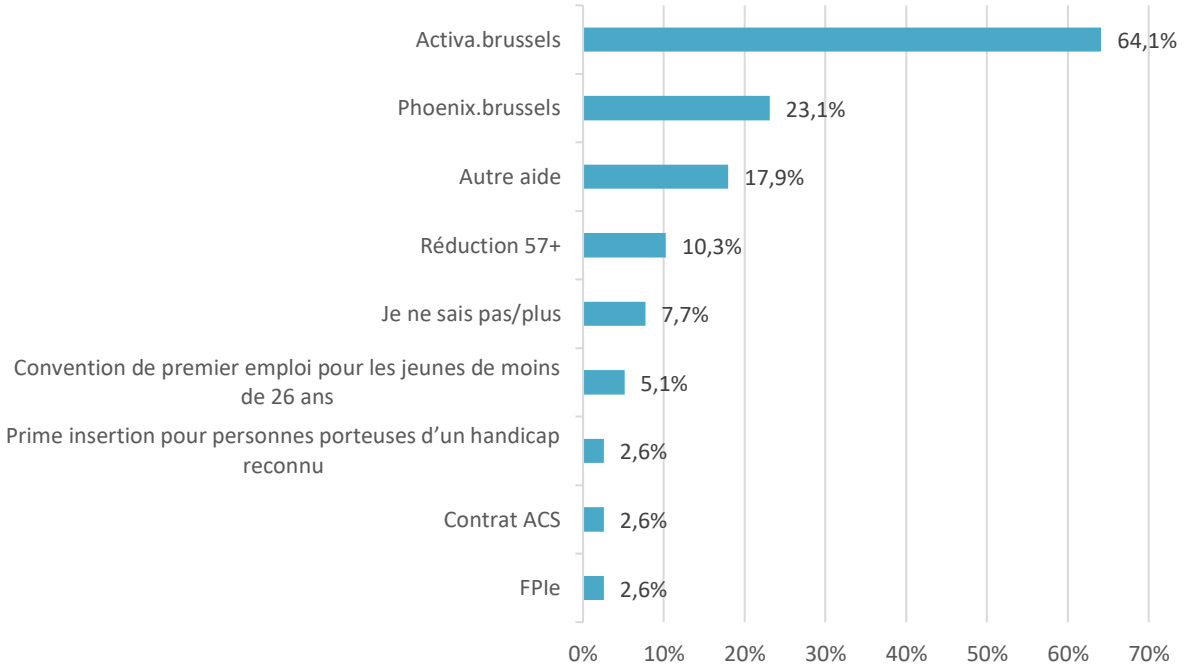
Figure 60 : Part des entreprises ayant bénéficié d'une aide à l'emploi pour leurs travailleurs (personnel administratif et d'encadrement et travailleurs Titres-Services) en 2022



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Parmi le tiers des entreprises (30,7%) déclarant avoir bénéficié d'une aide à l'emploi, 64,1% d'entre elles mentionnent avoir bénéficié d'activa.brussels. Cette aide est donc la plus fréquente parmi les entreprises Titres-Services. Ensuite, les entreprises semblent avoir eu recours à l'aide phoenix.brussels (23,1%) qui est une aide temporaire mise en œuvre par la Région bruxelloise au cours de la crise sanitaire. En troisième lieu, 17,9% de ces entreprises déclarent avoir eu recours à d'autres aides telles que l'aide ECOSOC, ou encore l'aide SINE disponible en Région wallonne. Enfin, d'autres aides sont moins sollicitées dont la convention de premier emploi, la prime insertion pour les personnes en situation de handicap, le contact ACS ou le FPIe alors que la réduction 57+ aurait été utilisée par 10,3% de ces entreprises mais cette mesure n'octroi pas de revenus supplémentaires à l'entreprise.

Figure 61 : Aides dont les entreprises ont bénéficié en 2022 (pour le personnel administratif et d'encadrement et travailleurs Titres-Services) (question posée aux entreprises ayant déclaré avoir bénéficié d'une aide à l'emploi en 2022)



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Finalement, il faut considérer que les asbl, les sociétés coopératives et les CPAS peuvent avoir des agréments publics supplémentaires à celui de l'agrément Titre-Service. Il peut s'agir, soit d'un agrément

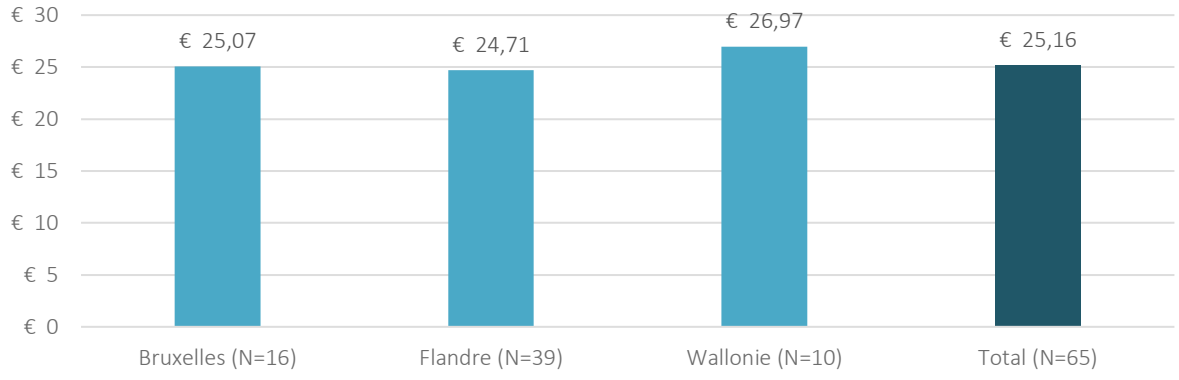
lié à leur activité Titre-Service, comme les agréments d'entreprises sociale et démocratique, d'entreprise d'insertion, ou d'ALE, soit d'un agrément obtenu pour une autre activité (auquel cas l'entreprise ne sera pas considérée dans nos analyses financières) comme un agrément de services d'aide aux familles et aux personnes âgées ou de service de transport médico-sanitaire de la COCOF. 13,8% des entreprises qui ont participé à l'enquête en ligne déclarent posséder de tels agréments (voir Figure 102 en annexe) alors que ces derniers leurs permettent généralement d'obtenir des revenus supplémentaires. Par exemple, les entreprises d'insertion bénéficient de subventions supplémentaires afin d'accomplir leur mission d'insertion des travailleurs défavorisés ou gravement défavorisés sur le marché du travail : des subventions à l'embauche, des subventions liées à l'emploi d'accompagnateur/trice social(e) et des subventions pour mettre en œuvre les principes de gouvernance participative de l'économie sociale. À noter que les entreprises flamandes actives à Bruxelles ont beaucoup moins fréquemment un autre agrément que leurs homologues bruxelloises et 15,6%) et wallonnes (16,7%).

Les entreprises wallonnes actives à Bruxelles génèrent plus de recettes d'exploitation par Titre-Service

Après avoir exploré les différentes sources de revenus potentiels des entreprises Titres-Services à Bruxelles, il est à présent intéressant de s'intéresser à leur profil : les recettes sont-elles significativement différentes selon la taille, le type, ou encore la localisation des entreprises ?

Intéressons-nous d'abord à la localisation du siège sociale en distinguant les entreprises bruxelloises des entreprises flamandes et wallonnes actives à Bruxelles. La figure suivante met en évidence de réelles différences. En effet, les entreprises wallonnes actives à Bruxelles perçoivent beaucoup plus de produits d'exploitation par Titre-Service (26,97€) que leurs homologues bruxellois (25,07€) et flamandes (24,71€) actives à Bruxelles.

Figure 62 : Les produits d'exploitation 2021 des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles selon leur région de localisation



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Ces différences s'expliquent d'abord par la valeur de remboursement des Titres-Services selon la région considérée : 24,34€ en Wallonie, 24,08€ à Bruxelles, et 23,82€ en Flandre au 1er janvier 2021. Cependant, ce ne peut être la seule explication puisque les entreprises wallonnes actives à Bruxelles perçoivent par Titre-Service, en moyenne, 2,63€ supplémentaire à sa valeur de remboursement en Région wallonne alors que le même constat ne peut être tiré pour les entreprises bruxelloises et flamandes actives à Bruxelles. D'une part, la différence entre les recettes moyennes par Titre-Service des entreprises bruxelloises actives à Bruxelles (25,07€) et la valeur de remboursement d'un Titre-Service à Bruxelles (24,08€) est de 0,99€. D'autre part, la différence entre la moyenne des revenus

opérationnels par Titre-Service des entreprises flamandes actives à Bruxelles (24,71€) et la valeur de remboursement d'un Titre-Service en Flandre (23,82€) n'est que de 0,89€.

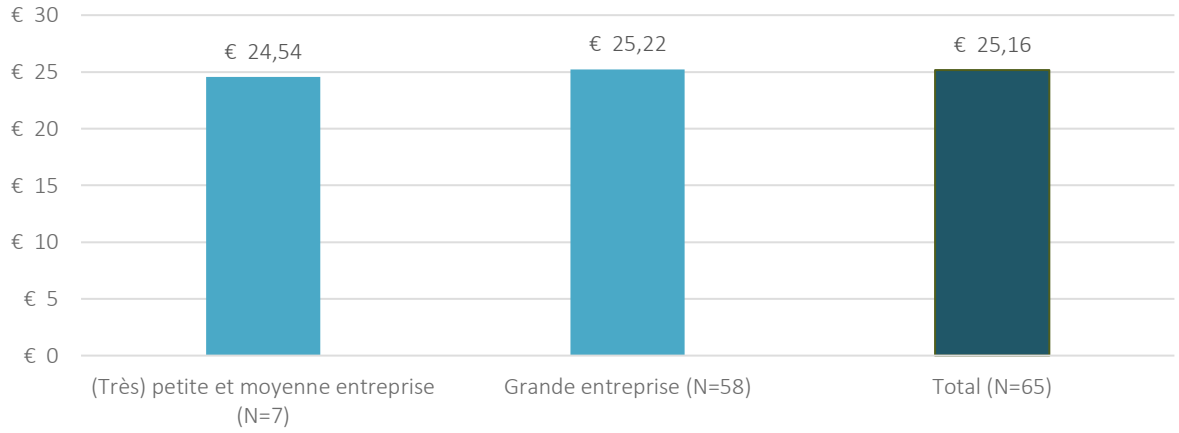
Si l'utilisation plus fréquente de frais supplémentaires par les entreprises flamandes peut expliquer les petites différences entre les entreprises flamandes (+0,89€) et les entreprises bruxelloises (+0,99€) actives à Bruxelles, la valeur et la fréquence d'utilisation de ces frais ne peut expliquer les recettes par Titre-Service des entreprises wallonnes qui sont très supérieures (+2,63€) à la valeur de remboursement d'un Titre-Service wallon. En fait, il y a une beaucoup plus grande proportion, au sein des entreprises Titres-Services wallonnes, d'organisations publiques et d'entreprises à mission sociale (asbl et sociétés coopératives) qui sont susceptibles d'avoir d'autres agréments rémunérateurs (entreprise d'insertion, ALE, etc.). Une autre explication complémentaire pourrait venir du fait que les entreprises wallonnes utilisent plus, ou plus souvent, d'aides à l'emplois (wallonnes) mais nous n'avons pas accès aux données qui permettraient de le confirmer.

Les grandes entreprises perçoivent, en moyenne, plus de recettes d'exploitation par Titre-Service

La figure suivante présente les recettes d'exploitation par Titre-Service pour les entreprises actives en Région bruxelloises tout en les distinguant en fonction de leur taille. Nous pouvons y observer que les entreprises de grande taille perçoivent, en moyenne, des recettes de 25,22€ par Titre-service ce qui est nettement supérieur aux 24,54€ obtenus en moyenne par les petites et moyennes entreprises[16].

Plusieurs raisons peuvent expliquer que les activités Titres-Services soient plus rémunératrices pour les grandes entreprises. En effet, nous avons vu plus haut que ce sont les entreprises qui ont le plus tendance à appliquer des frais supplémentaires aux Titres-Services (42,9%) et, dans une moindre mesure, à utiliser les aides à l'emploi bruxelloises (38,1%). De plus, nous avons pu observer que certaines grandes entreprises ont développé des services complémentaires, comme la vente de produits de nettoyage.

Figure 63 : Les produits d'exploitation 2021 des entreprises Titres-Services selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Cette analyse ne peut être effectuée par type d'entreprises en raison de l'échantillon trop faible d'entreprises non commerciales pour lesquelles nous disposons des chiffres financiers détaillés.

[16] Attention, les chiffres financiers détaillés étaient disponibles sur Bel-First pour seulement 7 petites et moyennes entreprises Titres-Services actives à Bruxelles.

2.2. L'évolution des produits d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018

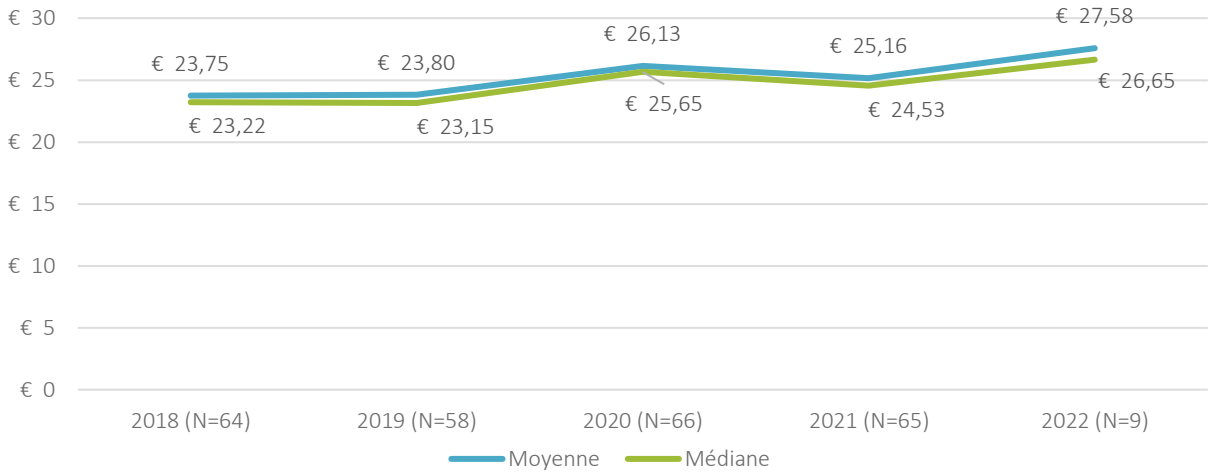
Après avoir analysé les recettes des entreprises Titres-Services actives en région de Bruxelles-Capitale en 2021, il est intéressant d'analyser l'évolution de ces recettes d'exploitation sur la période 2018 à 2022 afin de pouvoir détecter une tendance en la matière.

Forte croissance des recettes d'exploitation par Titre-Service à partir de 2020 jusqu'à aujourd'hui

La figure ci-dessous représente l'évolution, moyenne et médiane, des recettes d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles. Nous pouvons y constater, qu'à l'exception de l'année 2021, les recettes par Titre-Service évoluent de manière parallèle avec la valeur de remboursement d'un titre-service bruxellois : stagnation de 2018 à 2019, croissance entre 2019 et 2022 avec une accélération de cette dernière en 2022 suite à la forte inflation.

Les produits d'exploitation exceptionnels de l'année 2020 peuvent eux être imputés aux différentes mesures qui ont été mises en place durant la crise sanitaire et qui ont été abordées plus tôt dans ce rapport. En ce qui concerne la région bruxelloise, nous pouvons évoquer les trois mesures suivantes : l'aide forfaitaire de 4.000 euros, l'intervention régionale majorée de 2 euros par Titre-Service, et la majoration octroyée de 2,5 euros par heure de chômage temporaire.

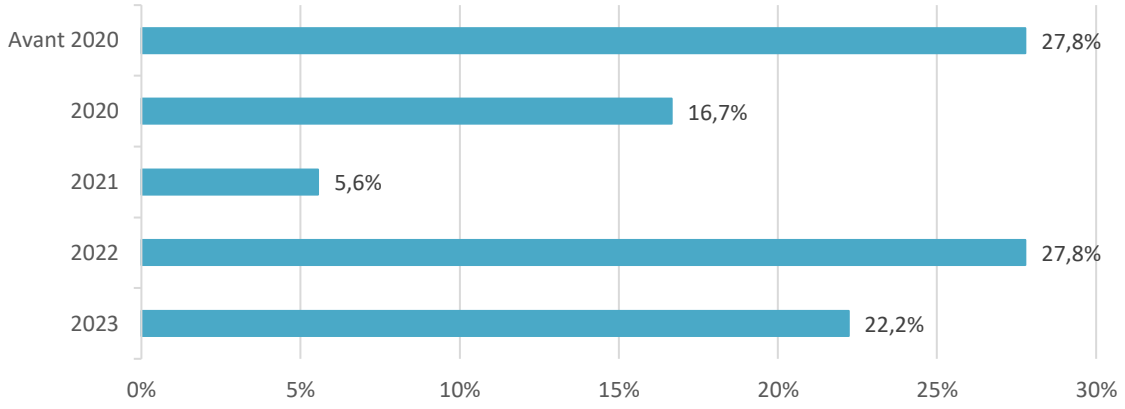
Figure 64 : Evolution des produits d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Par ailleurs, nous devons également évoquer le fait que le nombre d'entreprises qui demandent des frais supplémentaires à leurs clients a significativement augmenté depuis la crise sanitaire. En effet, comme indiqué à la figure ci-dessous, seul un quart des entreprises (27,8%) qui demandent des frais supplémentaires le font depuis avant 2020. Cela signifie que cette pratique s'est accentuée depuis, et encore plus récemment en particulier puisque 27,8% des entreprises déclarent avoir commencé à demander des frais supplémentaires en 2022 et 22,2% en 2023. La diffusion de cette pratique peut donc constituer une autre raison à l'augmentation moyenne des recettes d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles.

Figure 65 : Depuis quand demandez-vous des frais supplémentaires à vos clients ? *(question posée aux entreprises déclarant demander des frais supplémentaires à leurs clients)*

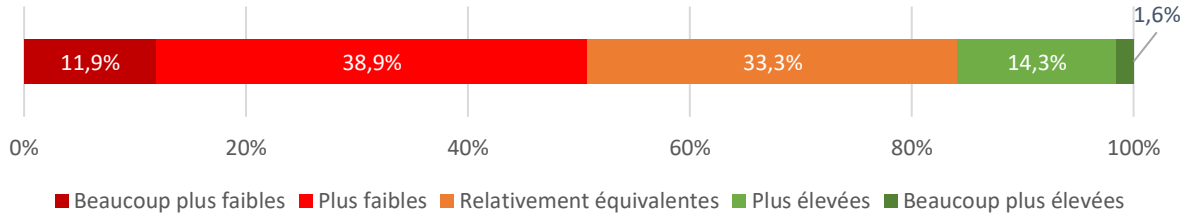


Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Une entreprise sur deux observe une diminution de ses recettes totales depuis 2019, principalement en raison de la diminution du nombre d'heures de prestations rémunérées

Outre ces grandes tendances, nous avons profité de l'enquête en ligne à destination des entreprises actives en 2022 dans les Titres-Services bruxellois pour leur demander de nous communiquer l'évolution de leurs recettes d'exploitation totales (et non plus par Titre-Service) entre 2019 et 2022 et de nous en expliquer les raisons. La figure ci-après nous montre que la majorité des entreprises (50,8%) estime que leurs recettes d'exploitation ont (légèrement) diminuées depuis 2019. À l'opposé, 15,9% des entreprises estiment que leurs recettes sont plus élevées en 2022 comparativement à 2019. Finalement, elles sont un tiers (33,3%) à penser que leurs produits d'exploitation n'ont pas significativement évoluées d'années en années.

Figure 66 : Évolution des recettes d'exploitation des activités Titres-Services en 2022 comparativement à 2019



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

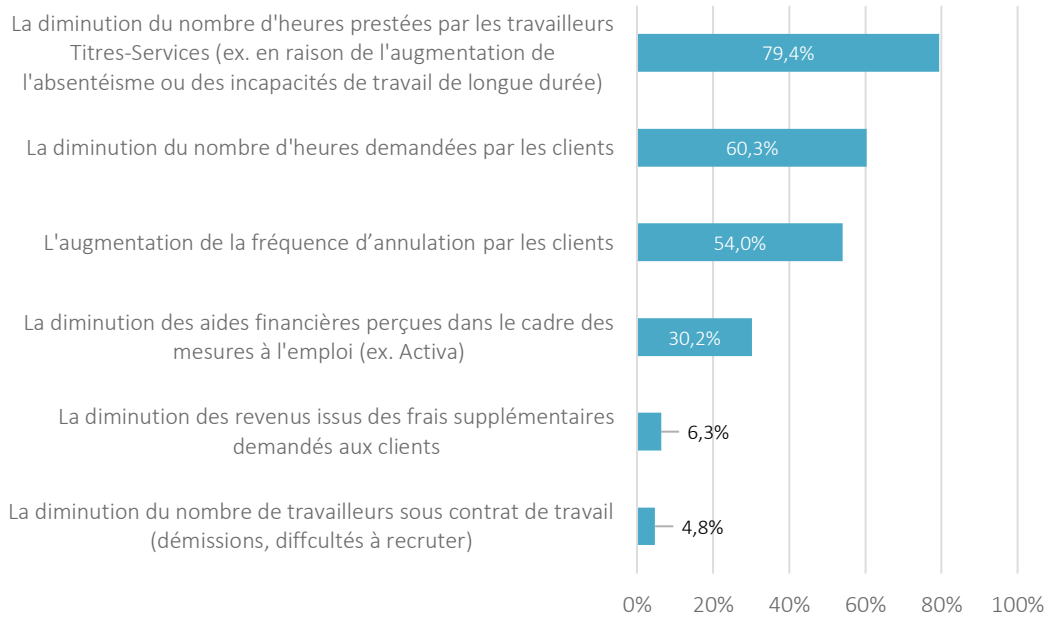
La figure suivante montre que la diminution des recettes perçues est majoritairement liée à une diminution des heures de prestations rémunérées selon les entreprises qui ont constaté une diminution de leurs recettes d'exploitation entre 2019 et 2022. Ainsi, 79,4% de ces entreprises pensent que la diminution de leurs recettes d'exploitation est due à une diminution des heures prestées par leurs travailleurs Titres-Services que ça soit pour des raisons d'absentéisme, d'incapacité de travail ou de réduction du temps de travail. D'autre part, la cause de cette diminution des heures prestées doit, aussi ou plutôt, être trouvée du côté des clients selon plus de la moitié des entreprises avec des recettes d'exploitation en baisse : 60,3% pensent que c'est la diminution du nombre d'heures demandées par les clients qui explique ce résultat alors que 54,0% pense que c'est aussi l'augmentation de la fréquence

d'annulation par les clients. À noter que ce constat est confirmé par l'analyse des données administratives concernant les heures de travail des travailleurs Titres-Services. En effet, le nombre moyen d'heures de prestation est en baisse depuis plusieurs années (voir chapitre 3.2).

Ensuite, un tiers des entreprises (30,2%) pense que la diminution de leurs recettes d'exploitation s'explique par une diminution des aides financières perçues dans le cadre des mesures à l'emploi.

D'autres raisons mineures ont finalement été évoquées : 6,3% ont mentionné la diminution des revenus issus des frais supplémentaires (liée à la diminution des demandes des clients) et 4,8% à la diminution de leur force de travail disponible (démissions, interruption/fin de carrière, et difficultés à recruter).

Figure 67 : Facteurs expliquant la diminution des revenus issus des activités Titres-Services des entreprises Titres-Services entre 2019 et 2022 *(question posée aux entreprises déclarant que leurs recettes d'exploitation ont été (beaucoup) plus faibles par rapport à 2019)*



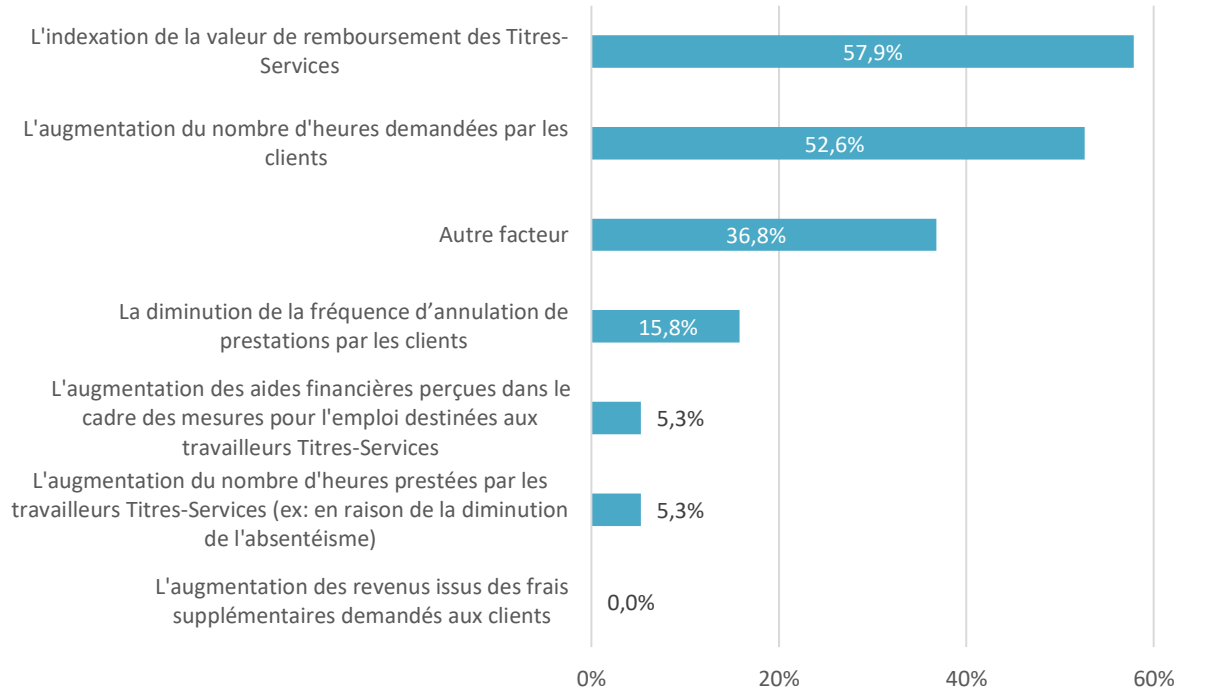
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Les 15,9% d'entreprises qui déclarent une augmentation de leurs revenus l'expliquent surtout par l'indexation de la valeur de remboursement et l'augmentation du nombre d'heures demandées par les clients

À l'inverse, parmi les 15,9% d'entreprises déclarant une augmentation de leurs revenus d'exploitation entre 2019 et 2022, la figure ci-dessous nous montre que 52,6% d'entre elles pensent que le nombre d'heures de prestations demandées par les clients a augmenté. On peut donc penser que certains clients ont préféré changer de prestataire sur cette période, ce qui peut expliquer pourquoi certaines entreprises voient leur nombre d'heures diminuer alors que d'autre les voient augmenter. La deuxième raison majeure mentionnée par 57,9% des entreprises est l'augmentation de la valeur de remboursement des Titres-Services comme déjà abordé plus haut. D'autres facteurs ont ensuite été évoqués : Pour 15,8% des entreprises, la diminution de la fréquence d'annulation de prestations par les clients constitue une autre raison expliquant l'augmentation des revenus entre 2019 et 2022. De plus, les 36,8% d'entreprises qui ont répondu « Un autre facteur » évoquent des raisons telles que des fusions/reprises, l'engagement de travailleurs, et les investissements réalisés sur leur visibilité digitale.

Finalement, l'augmentation des aides financières perçues dans le cadre des aides à l'emploi et l'augmentation du nombre d'heures prestées par les travailleurs Titres-Services ne semblent pas constituer des causes significatives de l'augmentation des recettes d'exploitation puisque ces dernières ne sont évoquées que par 5,3% des entreprises. À noter que l'augmentation des revenus issus des frais supplémentaires n'est évoquée par aucune entreprise. Il semblerait en effet logique que les entreprises en croissance n'aient pas la nécessité de demander (plus) des frais supplémentaires.

Figure 68 : Principaux facteurs expliquant l'augmentation des revenus issus des activités Titres-Services des entreprises entre 2019 et 2022 *(question posée aux entreprises déclarant que leurs recettes d'exploitation ont été (beaucoup) plus élevées par rapport à 2019)*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

3 / Les charges d'exploitation des entreprises Titres-Services

Les charges (ou coûts) d'exploitation correspondent à tous les frais qu'une entreprise doit supporter pour pouvoir exercer son activité (compte 6 « Coûts des Ventes et Prestations »). Elles ne prennent donc pas en compte les charges financières (intérêts sur emprunts, etc.), ni les charges exceptionnelles, ni les impôts sur les bénéfices. En ce qui concerne les entreprises Titres-Services, le coût des rémunérations (salaires, charges patronales, pécules de vacances, etc.) de l'ensemble de leur personnel salarié représente la très grande majorité de leurs charges d'exploitation.

3.1. Analyse des charges d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021

Notre analyse des données financières issues de Belfirst fait apparaitre qu'en 2021, les entreprises actives à Bruxelles avaient, en moyenne, un coût d'exploitation de 24,76€ par Titre-Service remboursé. La valeur médiane étant plus faible (24,26€), cela nous indique qu'une minorité d'entreprises ont des coûts d'exploitation très élevés par rapport à la moyenne. Nous allons donc, à la suite de ce chapitre analyser les coûts d'exploitation de ces entreprises, en fonction de leur profil.

Parmi les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles, ce sont les wallonnes qui ont des charges d'exploitation par Titre-Service les plus élevées

La figure ci-dessous présente les charges d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en fonction de la localisation du siège social de l'entreprise. Si les charges d'exploitation par Titre-Service sont très similaires entre les entreprises bruxelloises (24,23€) et flamandes (24,37€) actives à Bruxelles, leurs homologues wallonnes font face à des coûts beaucoup plus importants.

Le salaire des aide-ménagères ne peut expliquer de tels écarts puisque les salaires horaires bruts minimums définis par la commission paritaire 322.01 sont les mêmes pour toutes les entreprises, quel que soit la localisation de leur siège social. Par ailleurs, le chapitre 3.3. de ce rapport a mis en avant que les entreprises wallonnes actives à Bruxelles n'ont pas tendance à offrir des rémunérations plus élevées à leurs travailleurs Titres-Services que ce que prévoit la commission paritaire, au contraire. De même, les évaluations précédentes des Titres-Services wallons n'ont également pas mis en avant que les entreprises wallonnes emploient une plus grande proportion d'aide-ménagères avec une ancienneté de 3 ans et plus, et donc plus coûteuses en terme salarial.

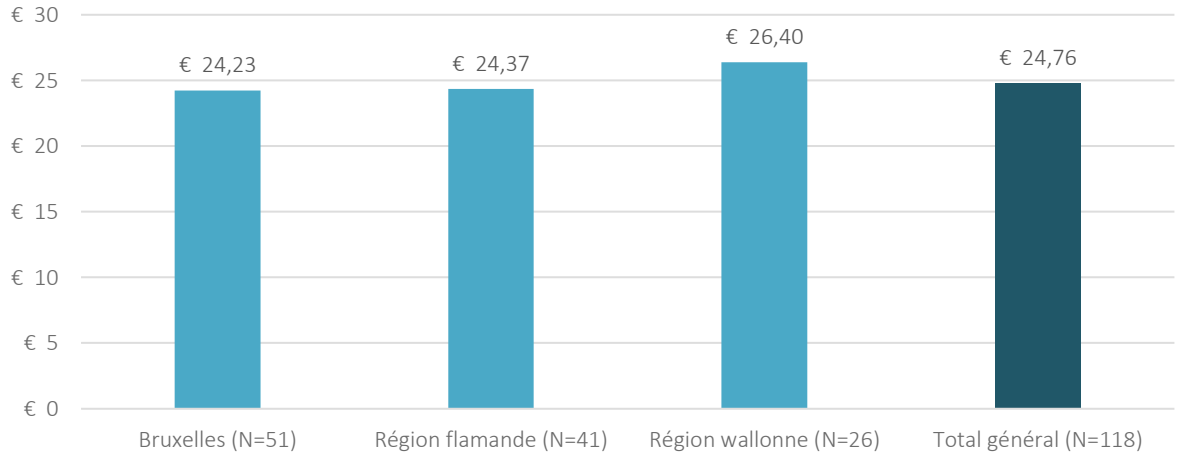
Selon nous, trois raisons majeures peuvent expliquer que les entreprises wallonnes actives à Bruxelles font face à des coûts plus élevés :

Premièrement, une beaucoup plus grande proportion d'entreprises wallonnes bénéficie d'un agrément public qui reconnait leur mission d'insertion des personnes éloignées de l'emploi. Si ces entreprises bénéficient de revenus supplémentaires, c'est justement pour pouvoir proposer un encadrement plus poussé à ces personnes en réinsertion : plus de formation, de coaching et d'accompagnement de terrain, des conditions de travail plus favorables, et plus de personnels d'encadrement et d'assistantes sociales à disposition (comme démontré, surtout en comparaison avec les entreprises flamandes à Bruxelles, dans le chapitre 3.4.2 de ce rapport). Il est donc logique que les entreprises wallonnes génèrent plus de coûts par Titre-Service.

Deuxièmement, en comparaison avec la Flandre et, surtout, Bruxelles, la Wallonie est un territoire beaucoup plus vaste avec une faible densité de population et une majorité de régions dites rurales ou semi-rurales. En conséquence, les aide-ménagères actives en Wallonie font plus souvent face à l'obligation de se déplacer avec leur véhicule personnel et de parcourir un plus grand nombre de kilomètres. En d'autres termes, les entreprises wallonnes ont des coûts de déplacements par Titre-Service qui sont plus élevés.

Troisièmement, si nous avons pu observer dans le chapitre 3.1.2 de ce rapport qu'un travailleur bruxellois actif dans les Titres-Services travaillait hebdomadairement, en moyenne, 22,9 heures en 2019 et 18,6 heures en 2020, les moyennes observées dans les entreprises wallonnes sont largement inférieures. En effet, le rapport d'évaluation 2018-2020 du dispositif des Titres-Services wallons met en évidence que les travailleurs des entreprises wallonnes travaillaient en moyenne 18 et 15,2 heures par semaine en 2019 et 2020. Or, une entreprise qui se fait rembourser un nombre de Titres-Services équivalent à une autre entreprise mais en utilisant deux fois moins de travailleurs devrait, toutes autres choses étant égales par ailleurs et en toute logique, devoir faire face à moins de frais d'encadrement.

Figure 69 : Les charges d'exploitation 2021 des entreprises Titres-Services selon leur région de localisation



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

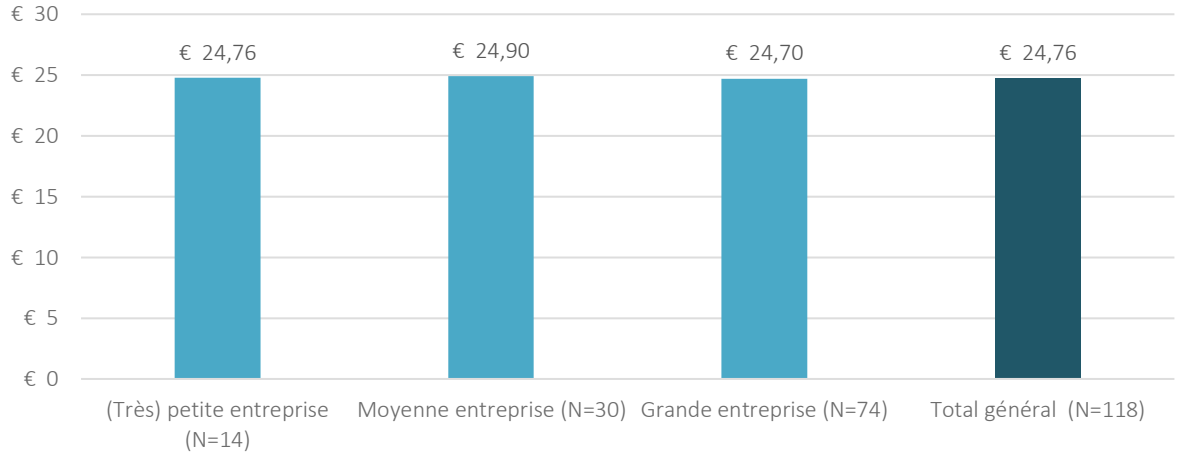
Les entreprises de taille moyenne sont légèrement moins efficientes

La figure suivante s'intéresse à l'influence de la taille d'une entreprise sur le niveau des charges d'exploitation par Titre-Service auquel elle fait face. Nous y observons que les différences selon la taille des entreprises sont minimes. Nous pouvons néanmoins mettre en évidence que les entreprises de taille moyenne génèrent des coûts d'exploitation par Titre-Service plus importants (24,9€) que ceux des (très) petites entreprises (24,76€) et des grandes entreprises (24,7€).

D'une part, comparativement aux entreprises de taille moyenne, les (très) petites entreprises ont un rayon d'action géographique plus limité et donc moins de frais de déplacements. D'autre part, les grandes entreprises sont plus efficientes que celles de taille moyenne pour plusieurs raisons potentielles. Tout d'abord, les économies d'échelle réalisées par les grandes entreprises constituent l'explication principale de ce résultat : les coûts fixes tels que le loyer, l'électricité ou encore les assurances sont réparties sur un nombre plus important de Titres-Services. Ensuite, les grandes entreprises peuvent dédier chaque personne avec un rôle administratif ou d'encadrement au sens large à la réalisation d'un type de tâche particulière (réalisation des plannings, organisation des formations, remboursement des Titres-Services, etc.) pour qu'elles soient plus efficaces dans la réalisation de leur

travail. Finalement, les entreprises de taille importante peuvent davantage se permettre d'investir dans des outils leur permettant d'optimiser le temps de travail de leur personnel d'encadrement, tels que les logiciels de planification.

Figure 70 : Les charges d'exploitation 2021 des entreprises Titres-Services selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

3.2. L'évolution des charges d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018

Après avoir analysé les charges d'exploitation des entreprises Titres-Services actives en 2021, il est intéressant d'analyser l'évolution de ces coûts sur la période 2018 à 2022 afin de pouvoir détecter une tendance en la matière.

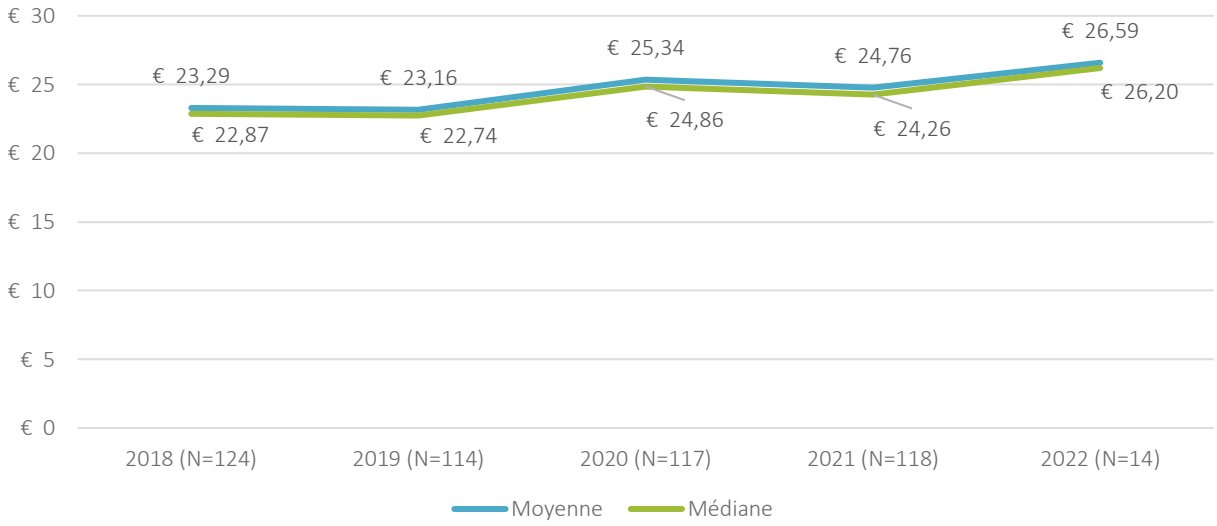
Forte croissance des charges d'exploitation par Titre-Service depuis 2020

La figure ci-dessous représente l'évolution, moyenne et médiane, des charges d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles. Les tendances suivantes peuvent y être mentionnées :

- De 2018 à 2019, les coûts d'exploitation par Titre-Service ont légèrement diminué dans une dynamique de concentration du secteur : disparition des entreprises les moins efficientes au profit des entreprise de grande taille.
- En 2020, la crise sanitaire renverse la tendance. En effet, les entreprises ont été dans l'obligation de réagir et de s'adapter rapidement à leur nouvelle réalité : offrir des services au domicile des usagers tout en évitant les contaminations potentielles avec une force de travail réduite et moins fiable (confinement car personne contact, impossibilité de faire garder les enfants, etc.). Bien entendu, elles ont donc dû investir dans des formations, de nouveaux moyens de communication à distance, dans du matériel (masques et gels notamment) ou encore du personnel de remplacement. De plus, nous devons encore évoquer une mesure mise en place en Région bruxelloise en 2020 : En lien avec le chômage temporaire, les entreprises avaient la possibilité d'introduire une demande de majoration du montant touché par les travailleurs Titres-Services mis au chômage temporaire. Cette majoration prévoyait que pour chaque heure de chômage temporaire entre le 18 mars et le 30 juin 2020, le travailleur perçoive un montant additionnel de 2,5 euros bruts. Ce montant additionnel était octroyé à l'employeur qui avait pour mission de le redistribuer au travailleur concerné. Cette mesure a donc artificiellement gonflé les charges des entreprises.

- En 2021, les coûts d'exploitation moyens ont à nouveau diminué pour passer de 25,34€ à 24,76€ par Titre-Service. Si les impacts de la crise sanitaire sur les entreprises Titres-Services se faisaient de moins en moins ressentir, ils restaient néanmoins bien présents puisque le niveau des coûts moyens par Titre-Service en 2021 (24,76€) est bien au-dessus de son niveau d'avant crise (23,16€).
- En 2022, la Belgique a connu une très forte inflation de plus de 10% qui a conduit, d'une part, à une importante indexation des salaires et des forfaits kilométriques tout au cours de l'année et, d'autre part, des coûts de l'énergie (gaz, électricité, essence). C'est la raison principale pour laquelle nous observons une croissance importante des coûts d'exploitation par Titre-Service de 24,76€ en 2021 à 26,59€ en 2022.

Figure 71 : Evolution des charges d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022

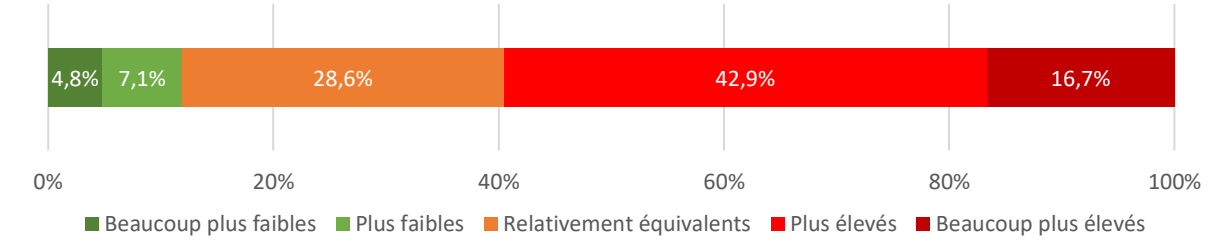


Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Près de 60% des entreprises déclarent une augmentation de leurs coûts d'exploitation totaux depuis 2019, principalement due à l'indexation des salaires et l'augmentation des coûts de fonctionnement

De manière plus générale, nous nous sommes intéressés à l'évolution des charges d'exploitation par entreprise et non plus par Titre-Service. Nous avons en effet profité de l'enquête en ligne à destination des entreprises actives en 2022 dans les Titres-Services bruxellois pour leur demander de nous communiquer l'évolution de leurs charges d'exploitation entre 2019 et 2022 et de nous en expliquer les raisons. La figure ci-après nous montre que la majorité des entreprises (59,6%) estiment qu'en 2022 leurs coûts d'exploitation étaient plus élevés qu'en 2019. Elles sont 28,6% à tendre vers une stabilité dans leurs coûts d'exploitation, et 11,9% à estimer que ces coûts ont diminué.

Figure 72 : En comparaison à l'année 2019, vos coûts d'exploitation des activités Titres-Services en 2022 sont...



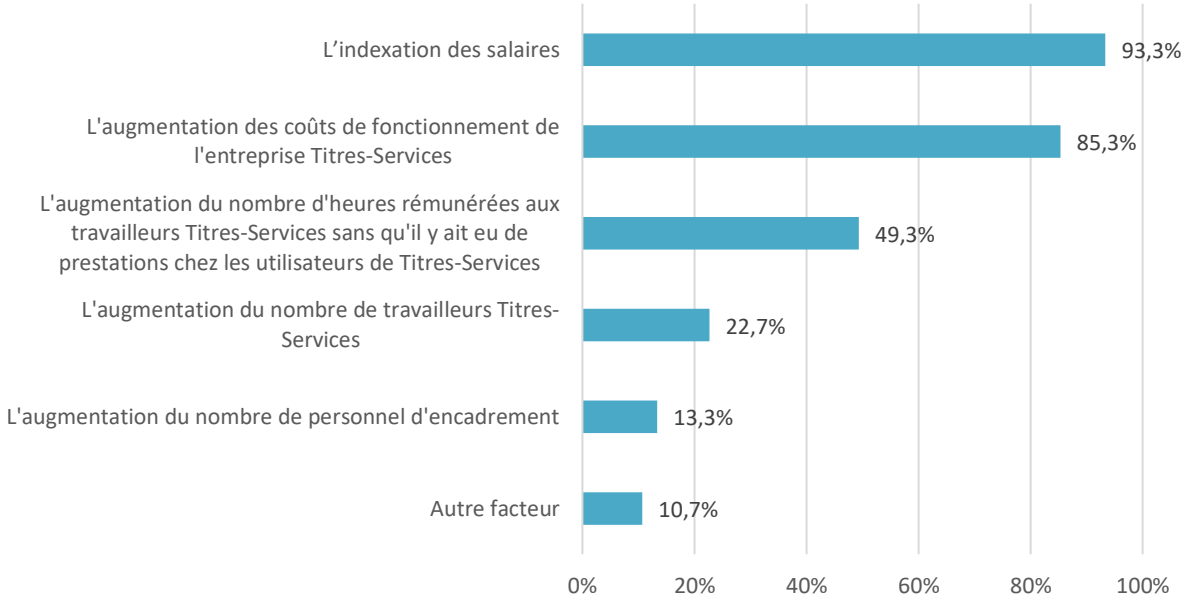
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Parmi la majorité d'entreprises observant une augmentation de leurs coûts d'exploitation (59,6%), nous pouvons observer à la figure ci-dessous que la principale raison – et de loin (93,3%) – expliquant cette augmentation est l'indexation des salaires. Un autre facteur important est l'augmentation des coûts de fonctionnement rapporté par 85,3% des entreprises. Ces coûts couvrent entre autres les coûts énergétiques ayant connue une flambée ces deux dernières années. L'avis des entreprises vient donc confirmer nos interprétations précédentes.

Ensuite, pour près de la moitié des entreprises (49,3%), l'augmentation des coûts d'exploitation s'expliquent par l'augmentation du nombre d'heures rémunérées aux travailleurs Titres-Services alors que la prestation n'a pas eu lieu chez le client : annulation de dernière minute par le client, absence justifiée de l'aide-ménagère, diminution de la demande non-anticipée, etc.

Enfin, d'autres raisons sont mentionnées dans une moindre mesure dont l'augmentation du nombre de travailleurs (22,7%), l'augmentation du nombre de personnel d'encadrement (13,3%) ou d'autres facteurs (10,7%) comme l'augmentation de l'absentéisme, l'augmentation des coûts de formation, ou encore l'augmentation des absences pour maladies et interruptions de carrières.

Figure 73 : Principaux facteurs expliquant l'augmentation des coûts d'exploitation issus des activités Titres-Services des entreprises entre 2019 et 2022 *(question posée aux entreprises déclarant une (forte) augmentation de leurs coûts d'exploitation entre 2019 et 2022)*



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

4 / Les résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services

La présente section synthétise les deux précédentes en s'intéressant aux résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles. Le résultat d'exploitation désigne la différence entre les produits d'exploitation et les charges d'exploitation. En d'autres termes, il exprime le résultat (bénéfices ou pertes) réalisé par une entreprise uniquement à travers l'exploitation de ses seuls facteurs de production.

4.1. Analyse des résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services en 2021

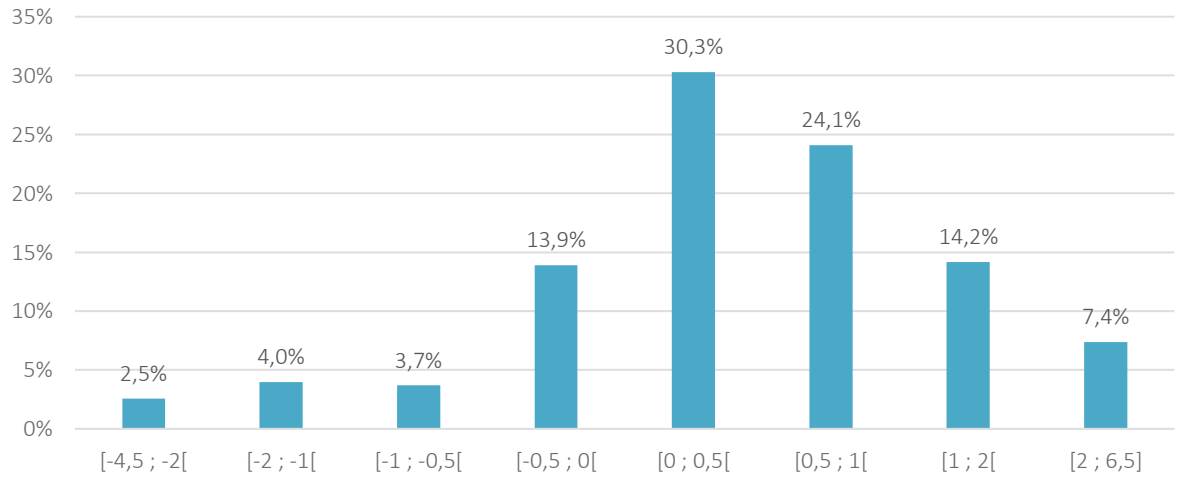
L'analyse des données financières fait apparaitre qu'en 2021, les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles ont gagné, en moyenne, 0,47€ par Titre-Service. De plus, la valeur médiane des résultats d'exploitation par Titre-Service étant à 0,42€, cela signifie que la majorité de ces entreprises ont réalisé un bénéfice en 2021. Néanmoins, toutes n'ont pas été rentables et la tendance est plutôt négative. Cette section présente et analyse ces résultats.

76% des entreprises ont obtenu un bénéfice en 2021 alors que 14% n'ont réalisé qu'une très faible perte

La figure suivante réparti les entreprises Titres-Services selon le résultat d'exploitation qu'elles ont généré par Titre-Service en 2021. Le premier constat à tirer est que 76,0% des entreprises Titres-Services ont obtenu un résultat positif. Plus précisément, si 30,3% réalise un bénéfice relativement faible de moins de 0,5€ par Titre-Service, 24,1% ont obtenu un bénéfice situé entre 0,5€ et 1€ par Titre-Service et 14,2% entre 1€ et 2€. Par ailleurs, 7,4% des entreprises actives à Bruxelles ont réalisé un bénéfice supérieur à 2€ par Titre-Service.

Cependant, toutes les entreprises Titres-Services n'ont pas réussi à être rentables en 2021 puisque 24% d'entre elles ont réalisé un résultat d'exploitation par Titre-Service négatif. La plupart (13,9%) réalisent toutefois une perte très légère de moins de 0,5€. Parmi les autres, 3,7% ont réalisé une perte de 0,5€ à 1€ par Titre-Service, et 4,0% de 1€ à 2€ alors que 2,5% sont dans une situation très compliquée avec une perte de 2 à 4,5€ par Titre-Service en 2021.

Figure 74 : Répartition des résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021



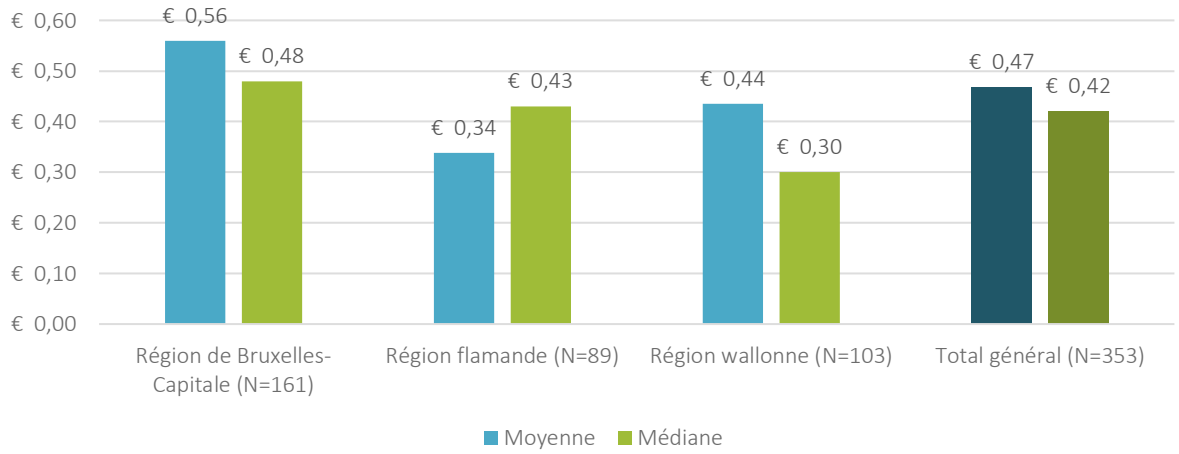
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

La très grande majorité des entreprises Titres-Services bruxelloises majoritairement actives à Bruxelles ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021

La figure ci-dessous présente les résultats d'exploitations, moyens et médians, par Titre-Service en 2021 selon la localisation du siège social des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles. Nous pouvons y observer que les entreprises bruxelloises sont les plus rentables avec des résultats d'exploitation par Titre-Service qui prennent une valeur moyenne de 0,56€ et une valeur médiane de 0,48€. De plus, nous pouvons observer à la figure en annexe que 81,4% des entreprises bruxelloises ont été rentables en 2021.

Si les résultats des entreprises flamandes et wallonnes actives à Bruxelles sont moins bons que ceux des entreprises bruxelloises, ils n'en restent pas moins positifs. Les résultats des entreprises wallonnes sont meilleurs en moyenne que ceux des entreprises flamandes mais pas en ce qui concerne la valeur médiane de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service. En d'autres termes, certaines entreprises wallonnes réalisent de très bons résultats alors que d'autres en réalisent de mauvais. En effet, nous observons à la figure en annexe que si 24,3% des entreprises wallonnes réalisent un bénéfice supérieur à 1€ (contre 15,7% des entreprises flamandes et 23,0% des entreprises bruxelloises), elles sont tout de même 33,0% à réaliser une perte (contre 23,6% des entreprises flamandes et 18,6% des entreprises bruxelloises) qui est même supérieure à 1€ pour 9,8% de ces entreprises (contre 5,7% des entreprises flamandes et 4,4% des entreprises bruxelloises).

Figure 75 : Résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon la région du siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

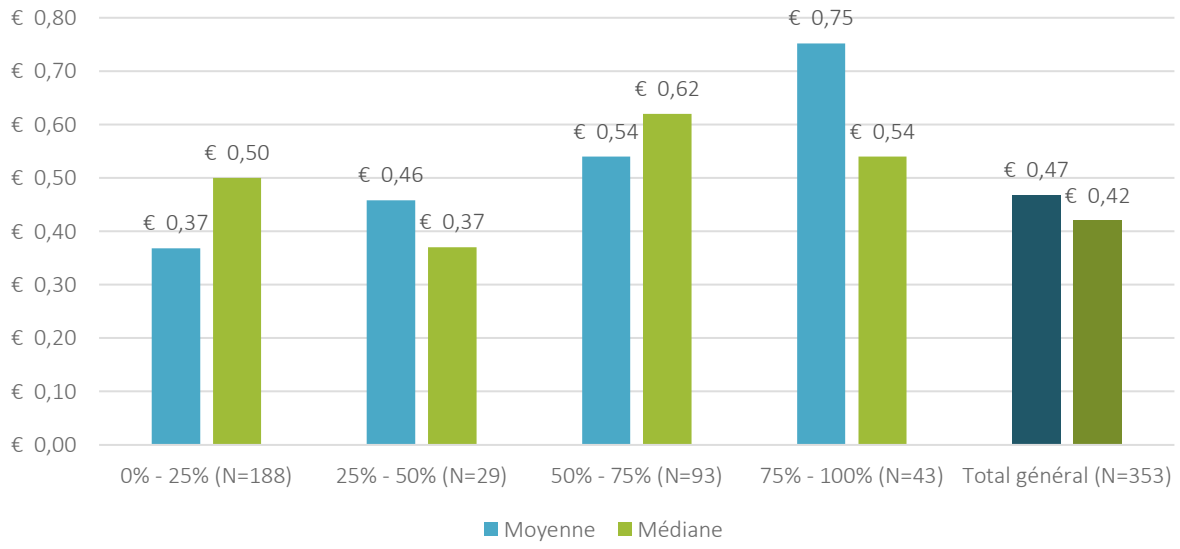
Les meilleurs résultats des entreprises bruxelloises s'expliquent principalement par le fait que celles-ci ont développé une plus grande proportion de leur activité Titre-Service en Région bruxelloise. En effet, pouvoir concentrer son activité à Bruxelles permet de limiter le temps et les coûts de déplacements, généralement effectués en transport en commun sur de courtes distances, tout en bénéficiant d'une valeur de remboursement par Titre-Service supérieur à ce qui est octroyé en Flandre et en ayant davantage accès aux aides à l'emploi bruxelloises. Dans le but de confirmer ces interprétations, nous allons à présent nous intéresser aux résultats d'exploitations par Titre-Service des entreprises selon leur volume d'activité en Région bruxelloise.

Une entreprise qui concentre ses activités Titres-Services à Bruxelles a plus de chances d'être rentable et de générer des bénéfices importants

La figure ci-dessous distingue les résultats d'exploitation par Titre-Service selon le volume d'activité des entreprises à Bruxelles. Il y apparait très clairement qu'une entreprise qui concentre ses activités Titres-Services à Bruxelles a plus de chances d'être rentable (valeurs médianes supérieurs à 0,54€ par Titre-Service pour les entreprises avec un volume d'activité de plus de 50% à Bruxelles) et de générer des bénéfices importants (0,75€ de résultats d'exploitation par Titre-Service en moyenne pour les entreprises avec un volume d'activité de plus de 75% sur Bruxelles).

De plus, la figure en annexe confirme qu'au plus l'entreprise a un volume d'activité important sur Bruxelles, au plus elle a de chances d'être rentable puisque si 29,8% des entreprises avec un volume d'activité de moins de 25% sur Bruxelles ont été déficitaires en 2021, elles ne sont que 9,3% parmi les entreprises avec un volume d'activité de plus de 75% sur Bruxelles. À l'opposé, 28% des entreprises avec un volume de plus de 75% sur Bruxelles ont réalisé un bénéfice de plus de 1€ par Titre-Service en 2021 contre seulement 20% des autres entreprises actives sur Bruxelles.

Figure 76 : Résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon les parts du marché bruxellois



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

En conclusion, la très grande majorité des entreprises bruxelloises (81,4%) et des entreprises majoritairement actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (90,7%) ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021.

Près de 80% des grandes et moyennes entreprises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021

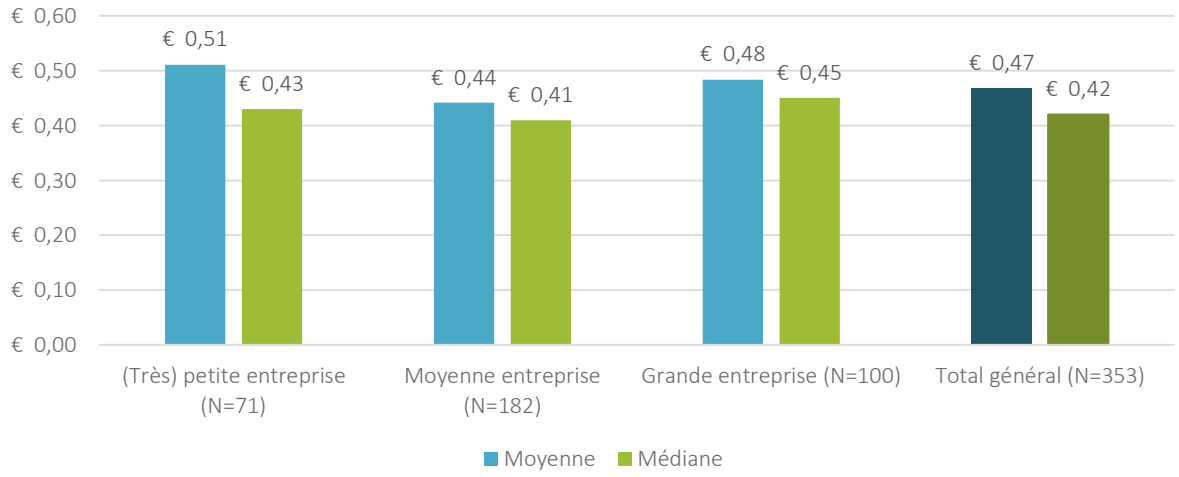
La figure suivante distingue les résultats d'exploitation par Titre-Service des entreprises selon leur taille. Nous n'observons pas de réelles différences. Bien entendu, au plus une entreprise est grande, au plus elle générera des résultats opérationnels importants en valeur absolue, mais ce n'est pas pour ça qu'elle aura de meilleurs résultats par Titre-Service. Nous pouvons même observer, qu'en moyenne, les résultats d'exploitation par Titre-Service sont légèrement meilleurs pour les petites entreprises (0,51€) que pour les grandes (0,47€).

Cependant, certaines différences plus importantes apparaissent quand on regarder le pourcentage d'entreprise en bénéfice/perte d'exploitation selon leur taille (voir la figure en annexes). En effet, si près

de 80% des moyennes et grandes entreprises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021, elles ne sont que 66,2% à être dans ce cas parmi les (très) petites entreprises. Qui plus est, les grandes entreprises réalisent au maximum 1€ de perte d'exploitation par Titre-Service (16,0% avec une perte de moins de 0,5€ et 5,0% avec une perte entre 0,5€ et 1€) là où 7,0% des (très) petites entreprises réalisent une perte entre 1€ et 2€ et même de plus de 2€ pour 4,2% d'entre-elles.

En conclusion, les grandes et moyennes entreprises ont moins de chances de réaliser des pertes d'exploitation et, au plus la taille de l'entreprise est importante, au moins la probabilité que ces pertes soient importantes est faible.

Figure 77 : Résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Les Asbl sont dans une situation financière dégradée

La dernière figure sur l'année 2021 distingue les entreprises selon leur statut : ALE, ASBL et sociétés commerciales (y compris les sociétés coopératives qui peuvent être agréées entreprise d'insertion).

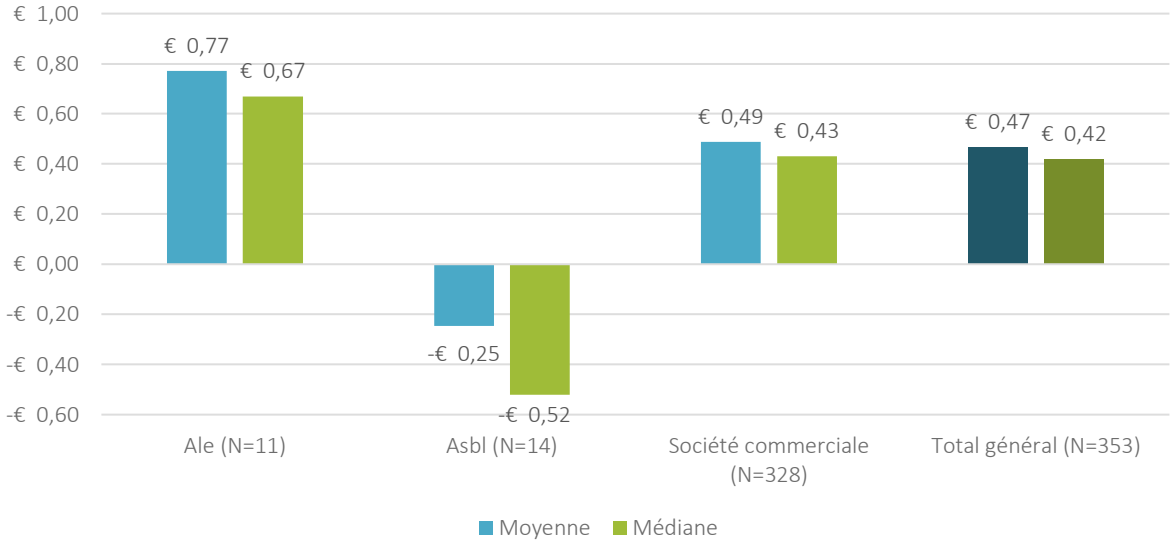
Nous pouvons constater que les ASBL sont les seules à avoir, en moyenne, des pertes d'exploitation par Titre-Service (-0,25€). Constat encore plus inquiétant, la moitié des ASBL réalisent une perte d'exploitation supérieure à 0,50€ par Titre-Service. En effet, 57,1% des ASBL sont en pertes en 2021 et 28,6% d'entre elles réalisent une perte située entre 1€ et 2€ (voir la figure en annexe). Une explication de ces mauvais résultats pourrait venir du fait qu'ils ne bénéficient pas d'un agrément spécifique pour leur activité Titre-Service alors que leur mission sociale les incite à investir dans la qualité des emplois et des services proposés.

À l'opposé, les ALE sont celles qui réalisent les meilleurs résultats avec un bénéfice d'exploitation par Titre-Service de 0,77€ en moyenne et 50% d'entre elles qui obtiennent un bénéfice supérieur à 0,67€. Seules 9,1% des ALE ont réalisé des pertes d'exploitation, de maximum 0,5€ par Titre-Service, en 2021 (voir la figure en annexe). Les bons résultats des ALE s'explique très probablement, d'une part, de par les financements qu'ils reçoivent pour leur mission d'insertion et, d'autre part, car ils ne doivent pas financer certains services qui sont gérés directement par le CPAS auquel ils sont liés, notamment au niveau de la comptabilité ou d'autres services administratifs.

Les sociétés commerciales ont une position plus intermédiaire. Un résultat d'exploitation, moyen et médian, situé entre 0,4€ et 0,5€ par Titre-Service et 76,8% d'entre elles ont réalisé un bénéfice en 2021

(voir la figure en annexe). Parmi les 23,2% des sociétés commerciales qui étaient en pertes en 2021, 14,3% avaient une perte de maximum 0,5€ (voir la figure en annexe).

Figure 78 : Résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon le type d'entreprise



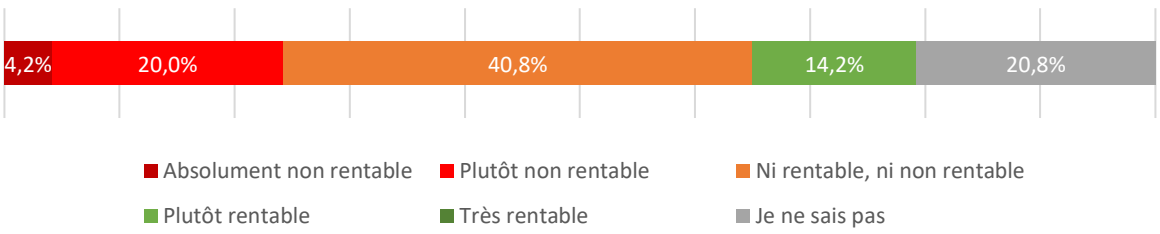
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

La majorité des entreprises trouvent leur activité globale ni rentable ni non rentable… mais l'activité de repassage est jugée particulièrement non rentable

Finalement, dans le but d'avoir une vision plus actualisée de la rentabilité des activités dans les Titres-Services bruxellois, nous avons profité de l'enquête en ligne pour demander aux entreprises d'évaluer la rentabilité de leur activité Titre-Service en 2023. Les résultats obtenus sont présentés à la figure ci-dessous.

La majorité des entreprises (40,8%) estiment qu'elles atteignent l'équilibre financier, c'est-à-dire qu'elles considèrent que les Titres-Services ne sont ni rentables, ni non rentables. De plus, 20,8% ne se prononcent pas et 14,2% des entreprises jugent leur activité rentable. En d'autres termes, seules un quart des entreprises (24,2%) jugent l'activité Titre-Service comme plutôt non-rentable, 4,2% allant même jusqu'à dire qu'elle n'est absolument par rentable. C'est résultat sont en cohérence avec les résultats obtenus à partir de données administratives et qui mettaient en évidence que 24% des entreprises actives à Bruxelles n'étaient pas rentables en 2021. Par ailleurs, en concordance avec les résultats de l'analyse financière, les grandes entreprises et les entreprises de taille moyenne ont plus tendance à percevoir leurs activités Titres-Services comme rentables (voir tableaux en annexe).

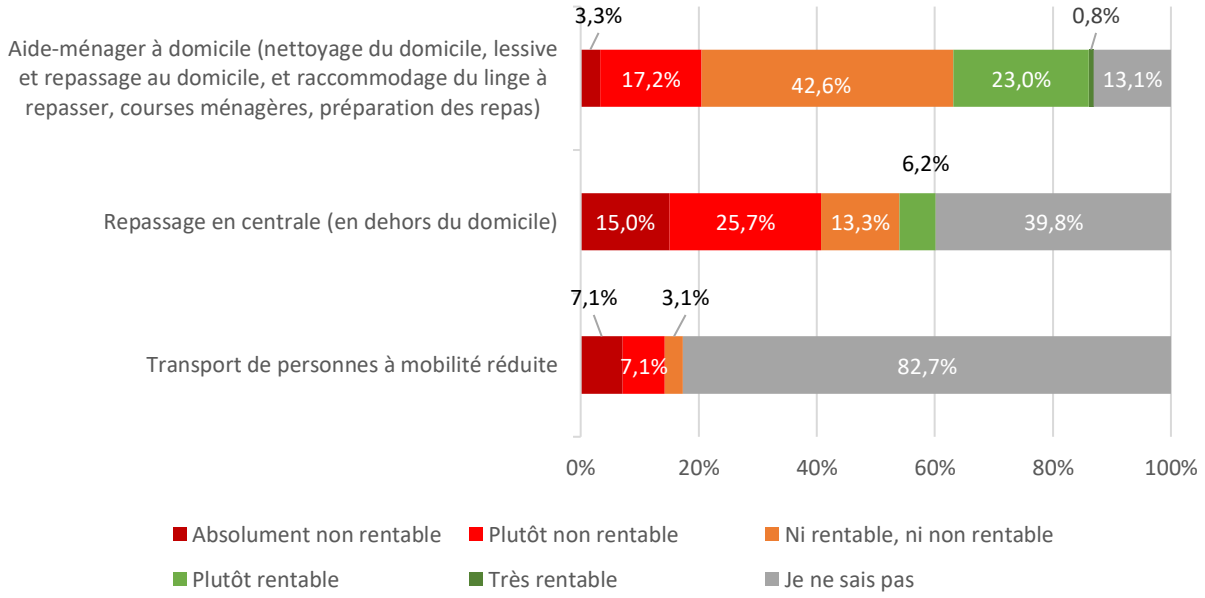
Figure 79 : Evaluation générale de la rentabilité des activités Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Par ailleurs, nous avons également demandé aux entreprises dans l'enquête d'évaluer la rentabilité des 3 activités principales dans les Titres-Services sans prendre en considération des éventuels frais supplémentaires facturés aux clients : L'aide-ménager à domicile, y compris la préparation de repas et les courses ménagères (qui constitue l'activité principale des entreprises), le repassage en centrale et le transport des personnes à mobilité réduite. Si l'activité d'aide-ménager n'est pas jugée déficitaire par près de 80% des entreprises répondantes, 23% la jugeant même plutôt rentable, les constats pour les deux autres activités sont moins positifs : D'une part, parmi les 17,5% des entreprises qui se sont exprimées sur le transport de personnes à mobilité réduite, 14,2% l'estiment non-rentable. D'autre part, seules 19,5% des 60,2% entreprises qui se sont exprimées estiment que l'activité de repassage en centrale peut s'auto-financer sans l'utilisation de frais supplémentaires. C'est pour ces raisons que les entreprises Titres-Services ont généralement plus tendance à demander des frais supplémentaires pour ces deux activités que pour l'activité d'aide-ménager à domicile.

Figure 80 : Rentabilité des différentes activités autorisées dans le cadre des Titres-Services, sans prise en considération des éventuels frais supplémentaires facturés aux clients



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

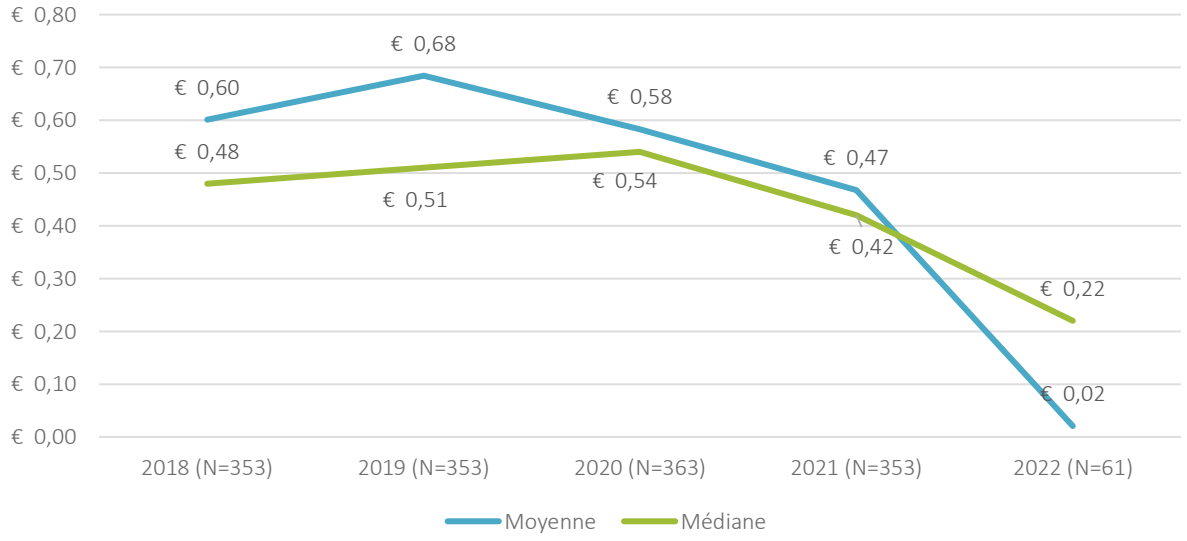
4.2. L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises Titres-Services depuis 2018

Les résultats précédents ont mis en évidence la relative bonne santé financière, en 2021, de la plupart des entreprises actives à Bruxelles. Ces résultats sont par ailleurs d'autant plus positifs que les entreprises qui ont le moins de probabilité de réaliser des pertes financières sont celles localisées à Bruxelles et/ou avec un important volume d'activité en région bruxelloise. Il nous reste donc à présent à nous intéresser à l'évolution du niveau de rentabilité des entreprises actives à Bruxelles afin d'essayer de savoir si la tendance n'est pas à la fragilisation de la santé financière de ces dernières.

La majorité des entreprises actives à Bruxelles sont rentables depuis au moins 2018 même si la situation semble se dégrader fortement en 2022

La figure suivante retrace l'évolution, de 2018 à 2022, des valeurs moyennes et médianes des résultats d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles en 2022. Dans le but de pouvoir comprendre au mieux les résultats qui y sont représentés, nous compléterons leur interprétation par les données contenues dans trois figures en annexe qui retracent l'évolution de 2018 à 2022, respectivement, (1) des pourcentages d'entreprises dans chaque catégorie de résultat d'exploitation (pertes ou bénéfices), (2) des taux de croissance des recettes et charges d'exploitation, (3) des taux de croissance de la valeur d'échange d'un Titre-Service bruxellois (source de revenus principale) et du salaire horaire brut des aide-ménagères dans les Titres-Services bruxellois (source de coûts principal).

Figure 81 : Evolution des résultats d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

L'évolution annuelle des résultats d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022 peut être décrite de la manière suivante :

- En 2018, les entreprises atteignaient, en moyenne, un niveau de rentabilité opérationnelle de 0,60€ par Titre-Service. De plus, plus de 80% des entreprises ont réalisé un bénéfice d'exploitation et 50% d'entre elles ont gagné plus de 0,48€ par Titre-Service.
- Les résultats des entreprises actives à Bruxelles se sont encore améliorés en 2019 : 0,68€ par Titre-Service en moyenne, 82,7% d'entreprises rentables et 50% des entreprises qui réalisent un

bénéfice d'exploitation de plus de 0,51€ par Titre-Service. Ces améliorations sont dues majoritairement à une baisse des charges (-0,6%), les recettes ayant très peu augmenté (+0,2%) sur la période suite à une valeur d'échange du Titre-Service inchangée. Cette baisse des charges a lieu en parallèle d'une augmentation de 1,6% du salaire horaire brut des aide-ménagères, qui représente la majeure partie des coûts d'exploitations des entreprises. Nous pouvons donc supposer, que les entreprises se sont professionnalisées sur la période en parvenant à produire un service identique à moindre coût.

- La tendance s'inverse légèrement de 2019 à 2020 même si les résultats restent relativement bons : des résultats d'exploitation par Titre-Service inférieurs en moyenne (0,58€ en 2020 contre 0,68€ en 2019) et davantage d'entreprises qui sont en perte d'exploitation (26,7% en 2020 contre 17,3% en 2019), mais 34,4% des entreprises ont gagné plus de 1€ par Titre-Service en 2020 contre seulement 25,4% en 2019. L''énorme augmentation des coûts (+9,8%) générés par la gestion de la crise sanitaire et l'augmentation du salaire horaire brut moyen (+2,2%) a été presque totalement compensé par les mesures mises en place, notamment par la région bruxelloise (voir plus haut), et l'augmentation de 2% de la valeur d'échange des Titres-Services bruxellois.
- Une décroissance est réellement observée à partir de 2021 : Les résultats d'exploitation moyens ne sont plus que de 0,47€ par Titre-Service et 50% des entreprises gagnent moins de 0,42€ par Titre-Service même si elles ne sont plus que 24,1% à réaliser des pertes d'exploitation (contre 26,7% en 2020). D'une part, les recettes par Titre-Service ont diminué, en moyenne, de 3,7% suite à la fin de certaines mesures Covid et à la stagnation de la valeur de remboursement d'un Titre-Service de mars 2020 à septembre 2021. D'autre part, les charges d'exploitation par Titre-Service n'ont diminué que de 2,3% car les effets de la crise étaient encore toujours bien présents (mesures de distanciations sociales, périodes de confinement des travailleurs ou clients, absentéisme, etc.) et que le salaire horaire brut moyen des aide-ménagèr.e.s a augmenté, en moyenne, de 1,1% en 2021.
- En 2022, nous pouvons parler pour la première fois d'une situation financière dégradée. Les bénéfices opérationnels par Titre-Service ne sont plus que de 0,22€ par Titre-Service en moyenne et, surtout, près de la moitié (42,6%) des entreprises réalisent une perte d'exploitation cette année-là. Ces résultats s'expliquent majoritairement par la forte inflation, qui se répercute notamment sur les coûts de l'énergie et des salaires (+6,9%), et qui entraine une augmentation moyenne de 9,6% des charges d'exploitation par Titre-Service. Si la valeur de remboursement d'un Titre-Service a également fortement augmenté de 2021 à 2022 (6,1%), elle n'a donc pas permis de combler complètement l'augmentation des charges d'exploitation causées principalement par la forte inflation.

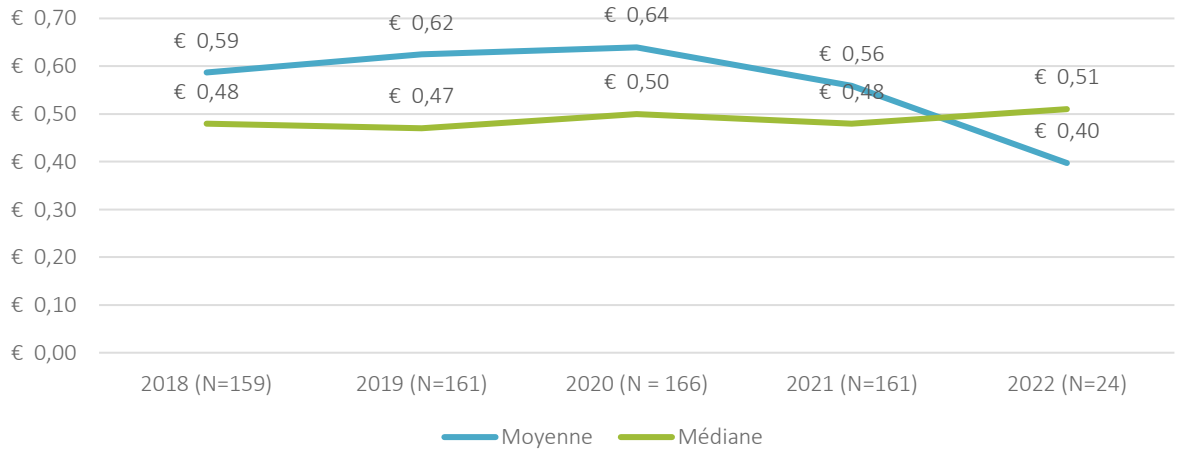
Les perspectives financières pour les entreprises bruxelloises et/ou avec un important volume d'activité à Bruxelles sont plus positives

Les résultats ont mis en évidence une chute de la rentabilité des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois depuis 2020. Néanmoins, nous avions vu plus tôt que les entreprises bruxelloises et/ou avec un important volume d'activité à Bruxelles avait un niveau de rentabilité plus élevé. Intéressons-nous donc, dans les deux graphiques suivants, à l'évolution des résultats d'exploitation, moyens et médians, par Titre-Service pour uniquement les entreprises bruxelloises, d'une part, et en ne considérant pas les entreprises qui développent moins de 25% de leur volume d'activité sur Bruxelles, d'autre part.

Nous pouvons observer à la figure suivante que les perspectives financières sont plus positives pour les entreprises bruxelloises. En effet, si la moyenne de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service décroit également à partir de 2021, elle reste néanmoins très au-dessus de la valeur de 0€ en 2022. Qui plus est, la valeur médiane augmente légèrement sur la même période et nous pouvons constater à la figure

en annexe que trois quart des entreprises bruxelloises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2022 dont 33,3% pour plus d'1€ par Titre-Service.

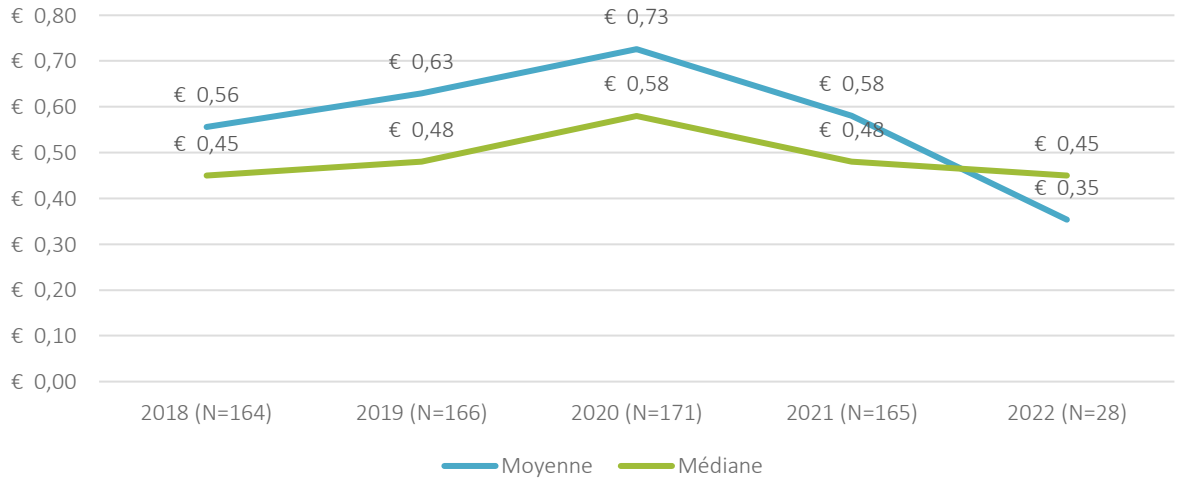
Figure 82 : Evolution des résultats d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022 pour les entreprises bruxelloises actives à Bruxelles



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Des constats similaires peuvent être tirés en ce qui concerne les entreprises avec un volume d'activité de 25% minimum à Bruxelles. Ainsi nous observons une décroissance, en moyenne, de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service de 2020 à 2022, mais une valeur moyenne à 0,35€ et une valeur médiane à 0,45€. De plus, 32,1% d'entre elles ont obtenu un bénéfice d'exploitation de plus de 1€ par Titre-Service en 2022 (voir la figure en annexes) et 'si' 25% de ces entreprises ont quand même réalisé une perte d'exploitation, c'est beaucoup moins que pour l'ensemble des entreprises actives à Bruxelles (42,6%).

Figure 83 : Evolution des résultats d'exploitation par Titre-Service entre 2018 et 2022 pour les entreprises qui développent au moins 25% de leur activité en Région bruxelloise



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

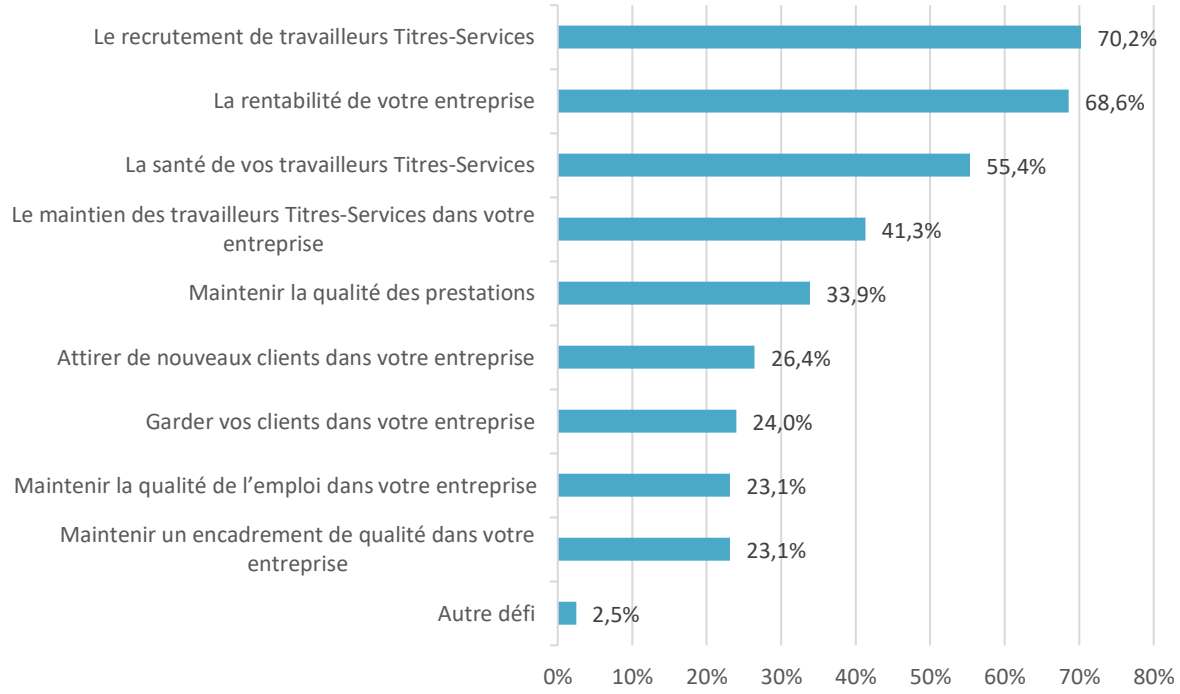
5 / La vision des entreprises concernant les perspectives du secteur

Enfin, nous terminons ce chapitre par la vision des entreprises concernant les perspectives du secteur, sur base des informations collectées dans notre enquête.

Les principaux défis des entreprises sont le recrutement de nouveaux travailleurs et la rentabilité financière de l'entreprise

Dans l'enquête, les entreprises ont été questionnées concernant les principaux défis auxquels elles sont actuellement confrontées. Outre l'évolution de leur revenu d'exploitation, les entreprises sont confrontées à de nombreux défis impactant leur résilience et leur soutenabilité. Ainsi, le recrutement des travailleurs (70,2%) et la rentabilité de l'entreprise (68,6%) sont les deux premiers défis rencontrés par une importante part d'entreprises. Ensuite, un défi rencontré par plus d'une entreprise sur deux (55,4%) concerne la santé de ses travailleurs. D'autres défis sont rencontrés par un quart ou un tiers des entreprises, notamment le maintien de la qualité des prestations (33,9%), l'attraction de nouveaux clients (26,4%), la rétention des clients actuels (24%), et le maintien de la qualité d'emploi ainsi que d'un encadrement de qualité (23,1%). Enfin, une petite part d'entreprises (2,5%) s'inquiète également du défi de l'absentéisme.

Figure 84 : Principaux défis auxquels les entreprise Titres-Services sont actuellement confrontées



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Le faible attrait du métier et donc la difficulté de garder et de recruter des travailleurs dans le secteur a également été fortement discuté lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères. Cet aspect important du dispositif est illustré par les citations ci-dessous.

« J'ai conseillé à plusieurs jeunes de sortir du métier car c'est un secteur qui fait mal. C'est un secteur très précaire à tous les niveaux. »

« Vu le salaire et tous les problèmes de santé dans le secteur ça ne donne pas envie d'y travailler. »

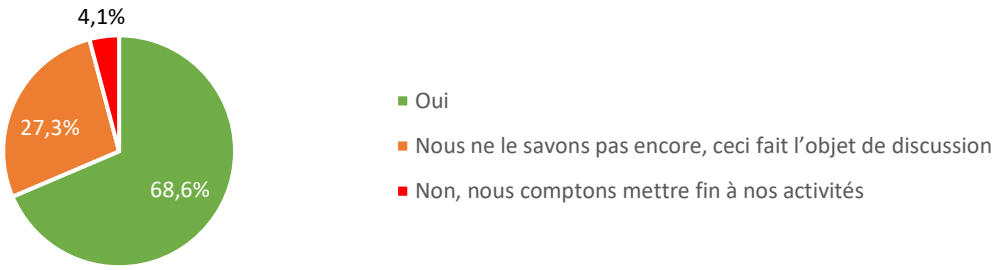
« Ce métier n'attire plus, plus personne ne veut travailler dans le secteur. Avec la crise, la priorité des gens a aussi changé. »

- Citations issues des focus groupes avec les aides-ménagères

Deux tiers des entreprises comptent poursuivre leurs activités dans les trois prochaines années

En dépit des défis rencontrés et de l'évolution – plutôt négative – de la rentabilité financière des entreprises, nous constatons que la majorité d'entre elles (68,6%) entendent poursuivre leurs activités dans les trois prochaines années. Seules 4,1% des entreprises comptent mettre un terme à leurs activités dans ce délai. Il est important de noter qu'un quart des entreprises (27,3%) est plus ambivalente sur ce sujet, indiquant ne pas savoir si l'activité sera poursuivie dans les trois prochaines années.

Figure 85 : Part d'entreprises comptant poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Les entreprises plaident pour une augmentation de la valeur de remboursement du Titre et une revalorisation de l'emploi

En conclusion de l'enquête, quand les entreprises sont interrogées quant aux besoins non couverts (suffisamment) pour le moment ou quant à leurs commentaires généraux, celles-ci mentionnent un besoin d'augmenter la valeur du Titre-Service et de son remboursement. Ceci est, d'après elles, nécessaire au vu de l'augmentation des coûts divers de gestion des entreprises, tel qu'illustré dans les verbatims ci-dessous.

« Nous avons besoin d'un complément de financement structurel pour les frais de fonctionnement : le remboursement des prestations effectué via Sodexo a suivi l'inflation, mais nos marges sont de plus en plus sous pression par l'effet de l'indexation des loyers, des salaires des employés, du coût des énergies, des frais de déplacement et des heures improductives des aides ménagères. Aucune de ces augmentations de frais n'est couverte par l'indexation du remboursement des titres-services. »

« Le financement structurel du secteur doit également couvrir les frais de fonctionnement de l'entreprise : c'est l'indexation de tous ces postes qui met les marges gravement en danger et, partant, la pérennité du secteur. »

- Citations issues de l'enquête auprès des entreprises

Par ailleurs, adressant un problème plus large, les entreprises mentionnent également le besoin de revaloriser le travail afin d'éviter le piège à l'emploi que représente le chômage. En effet, les entreprises notent que la pénurie de travailleurs pour le secteur peut s'expliquer, au moins en partie, par le manque d'incitants pour une personne en situation de chômage à prendre ce type d'emploi. Ceci est illustré dans les deux verbatims ci-dessous.

> *« Il faudrait que l'Etat creuse l'écart salarial entre les chômeurs et le salaire titre service. Les gens ne veulent plus travailler pour 300 euros de différence... Je pense qu'il faudrait diminuer les charges patronales afin qu'on puisse mieux les payer car à l'heure actuelle pour une petite PME (30 ETP) c'est juste impossible, je suis au bord de la faillite... Je travaille seule, j'ai dû licencier ma seule employée... »*

> *« Il faut promouvoir l'emploi (il est absolument anormal que sur 120 CV auxquels on a donné une suite, 70% des candidats ne répondent pas, 20% répondent mais ne se présentent pas au rendez-vous et près de 10% ont des exigences qui ne permettent pas l'engagement)... Sur les personnes engagées durant les 3 dernières années, seule UNE était demandeuse d'emploi ! »*

- Citations issues de l'enquête auprès des entreprises

PARTIE 6

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 2022, sur base d'un modèle développé à cet effet et représenté par la figure ci-dessous.

Figure 86 : Coût du dispositif des Titres-Services

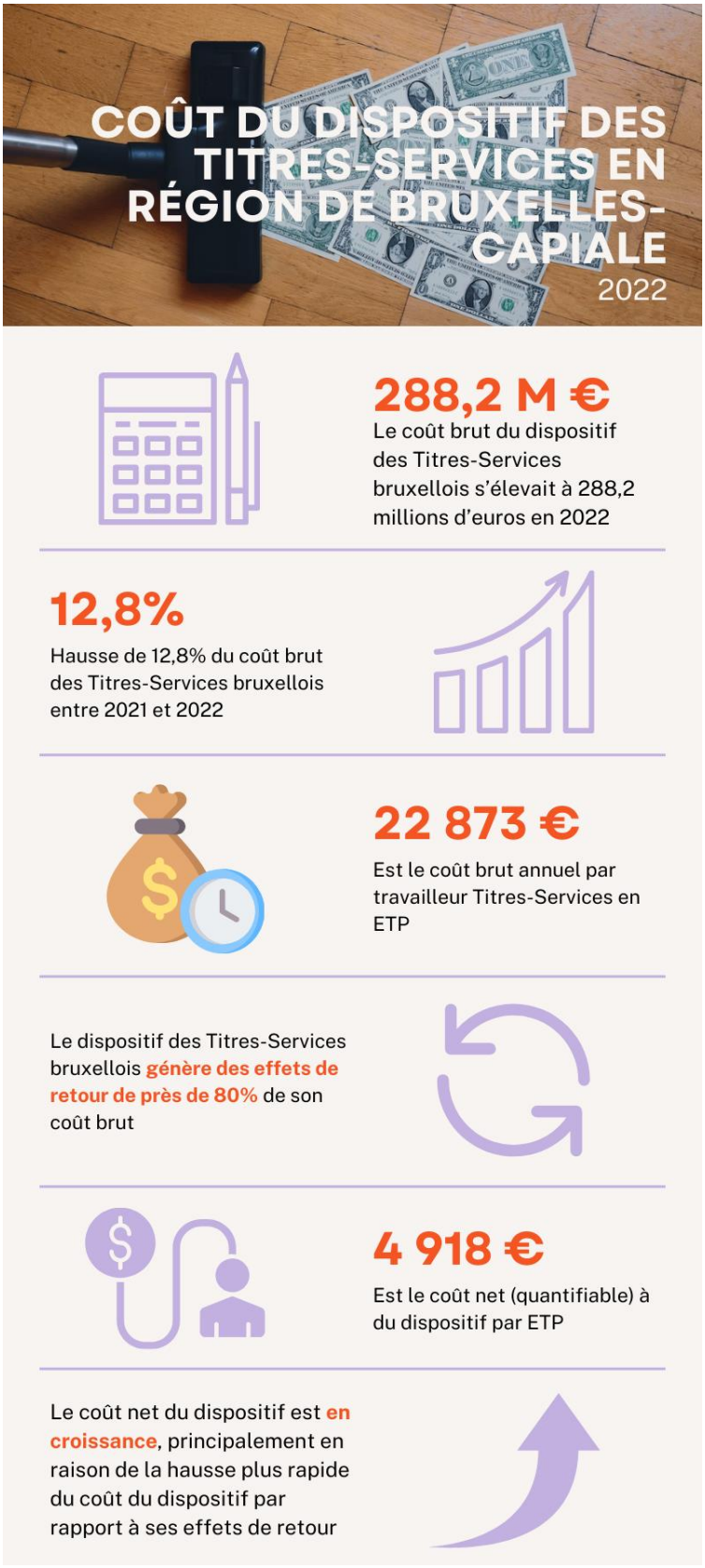
Source : IDEA Consult

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 2022. L'infographie suivante résume les principaux constats de ce chapitre.

Infographie 7 : Le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022

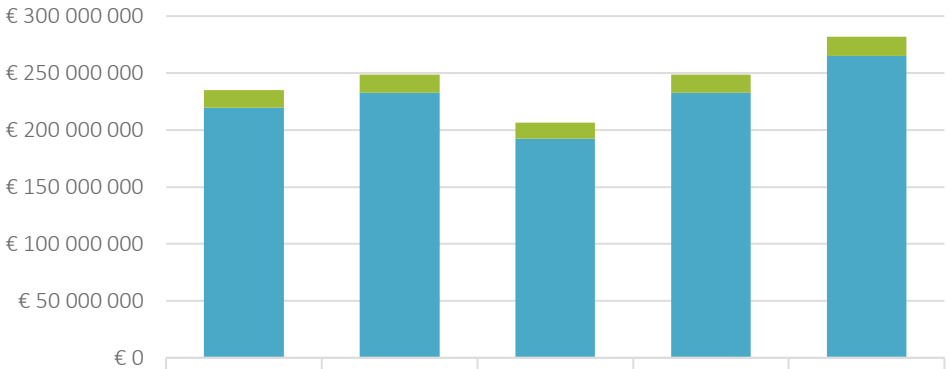


2 / Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois

Forte hausse du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale en région de Bruxelles-Capitale en 2022

L'année 2022 a été marquée par une forte augmentation du nombre de Titres-Services achetés (de 16.022.073 en 2021 à 17.405.370 en 2022). Cette forte hausse s'explique en partie par la hausse du prix des Titres-Services en janvier 2023 et donc des réserves de Titres-Services faites par un certain nombre d'utilisateurs. Cependant, les prestations réellement effectuées en 2022 ont également augmenté par rapport à 2021. Cela transparait par la hausse du nombre de Titres-Services remboursés aux entreprises (de 15.837.120 en 2021 à 16.320.811 en 2022). En plus de la hausse des prestations en 2022, cette année a également été marquée par plusieurs hausses de la valeur de remboursement des Titres-Services, suite au dépassement de l'indice pivot. Ainsi, durant l'année 2022, la valeur de remboursement d'un Titre-Service est passé de 25,55€ en janvier 2022 à 27,12€ en décembre 2022. En toute logique, et comme il apparait dans la figure ci-dessous, ces hausses transparaissent également dans le coût total de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale, qui a augmenté de près de 13,9% entre 2021 et 2022.

Figure 87 : Evolution du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale



	2018	2019	2020	2021	2022
Coût de la déductibilité fiscale	€15 503 169	€15 961 996	€14 046 182	€16 015 663	€16 963 529
Intervention en faveur des Titres-Services	€219 456 337	€232 612 023	€192 320 683	€232 593 362	€264 844 937

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 288,2 millions en 2022

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 18,12€ en décembre 2022), 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 88 : 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 288,2 millions en 2022. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services, à savoir 91,9% du coût total. Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services, il apparait qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 22.873 € par an en 2022. Ce montant est plus élevé qu'en 2021 où il s'élevait à 20.805 € par an, en raison de la hausse du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services suite aux dépassements successifs de l'indice pivot.

Tableau 6 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2021 et 2022

	2021		2022	
Coût	Montant en euros	% du total	Montant en euros	% du total
Intervention en faveur des Titres-Services	232 593 362 €	91,0%	264 844 937 €	91,9%
Coût de la déductibilité fiscale	16 015 663 €	6,3%	16 963 529 €	5,9%
Coût de Sodexo	2 618 530 €	1,0%	2 910 537 €	1,0%
Coût de l'administration de la mesure (*approximation*)	*419 029 €*	0,2%	*427 410 €*	0,1%
Remboursement de formations	422 613 €	0,2%	590 198 €	0,2%
Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	3 389 888 €	1,3%	2 507 946 €	0,9%
Coût brut annuel total	**255 459 085 €**	**100%**	**288 244 557 €**	**100%**
Coût brut annuel calculé par travailleur Titres-Services en ETP	**20 805 €**		**22 873 €**	

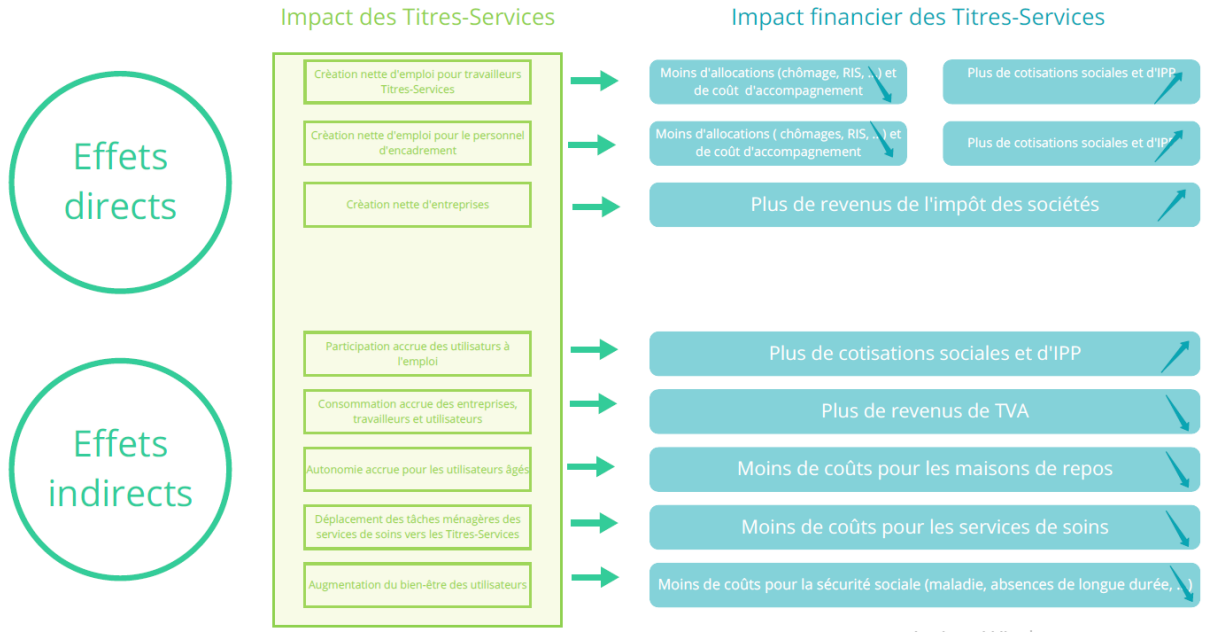
Source : IDEA Consult

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 250,1 millions en 2022

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 suivant.

Figure 89 : 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 21.393 travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles en 2022, soit l'équivalent de 12 602 travailleurs temps plein[17]. 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)[18], 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[19]. 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 ne soustrayons pas les montants d'allocation d'activation perçu par certains travailleurs Titres-Services, en raison du manque des données concernant ces aides pour spécifiquement les travailleurs Titres-Services. Au final, cet effet de retour ne représente pas moins de 24,5% 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 56.762.774 euros en 2022, pour des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région bruxelloise. Ce montant est soustrait des cotisations sociales totales qu'auraient dû payer les entreprises Titres-Services et réduisent donc cet effet de retour. Cet effet de retour est le plus important et représente pas moins de 38,5% des effets de retour totaux.
    - Une baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi : en raison de la difficulté de quantifier ces coûts de manière précise en l'absence de données actuelles, ces coûts ne sont pas pris en compte dans l'analyse des effets de retour. Ces effets de retour sont cependant faibles et n'ont donc pas un impact important sur les effets de retour totaux.
- Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement : Le dispositif des Titres-Services bruxellois a mis à l'emploi 644 travailleurs ayant une fonction encadrante dans les Titres-Services[20]. 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 6,7% des effets de retour totaux.

[17] Données ONSS.
[18] Sam Desiere (2019), "The impact of the Service Voucher System on low-skilled employment".
[19] La répartition du nombre de travailleurs Titres-Services selon leur situation professionnelle antérieure se base sur les données de la BCSS.
[20] Ce nombre se base sur le coefficient de 32,8 travailleurs Titres-services pour 1 personne encadrante issu de l'enquête auprès des entreprises (2023).

- 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), ce qui représente 2,2% des effets de retour totaux.

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[21], nous estimons que l'utilisation des Titres-Services a permis de créer environ 2.072 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 25,7% 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'accroitre 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.

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

Au final, en tenant compte de tous les effets de retour directs et indirects quantifiables du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022, nous estimons les effets de retour à 250,1 millions d'euros.

Tableau 7 : Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022

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,…)	61 367 678 €	24,5%
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	/	/
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	96 250 861 €	38,5%
		Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	**157 618 539 €**	**63,0%**
	Création nette d'emplois pour le personnel d'encadrement	Baisse des paiements d'allocations (de chômage, de RIS,…)	6 417 940 €	2,6%
		Baisse des coûts d'administration et d'accompagnement des demandeurs d'emploi	/	/
		Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP	10 432 332 €	4,2%
		Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	**16 850 273 €**	**6,7%**
	Création nette d'entreprises	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	5 617 429 €	2,2%
	Effets de retour directs totaux		**180 086 240 €**	**72,0%**
Effets de retour indirects	Participation accrue des utilisateurs à l'emploi	**Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs**	**64 328 497 €**	**25,7%**
	Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs	Hausse des revenus issus de la TVA pour les utilisateurs	3 867 096 €	1,5%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour les travailleurs Titres-Services	253 764 €	0,1%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour le personnel d'encadrement	222 487 €	0,1%
		Hausse des revenus issus de la TVA pour les entreprises	1 368 572 €	0,5%
		Hausse totale des revenus issus de la TVA	**5 711 919 €**	**2,3%**
	Autonomie accrue utilisateurs âgés	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les Titres-Services	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Augmentation du bien-être des utilisateurs	Baisse des coûts pour la sécurité sociale	/	/
	Effets de retour indirects totaux		**70 040 417 €**	**28,0%**
Effets de retour direct et indirects totaux			**250 126 657 €**	**100%**

Source: IDEA Consult

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

Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevaient à 23,9 millions en 2022

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 8 et présenté ci-après.

Figure 90 : 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 2022, ce coût est estimé à 23,9 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 8 : Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022

Type de coûts indirects	Impact financier	Montant
Coût de maladie de longue durée	Coûts de maladie de longue durée	23 855 857 €
Droit à la sécurité sociale acquis	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/
Coûts indirects totaux		**23 855 857 €**

Source : IDEA Consult

5 / Le coût net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022

Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 80% de son coût brut

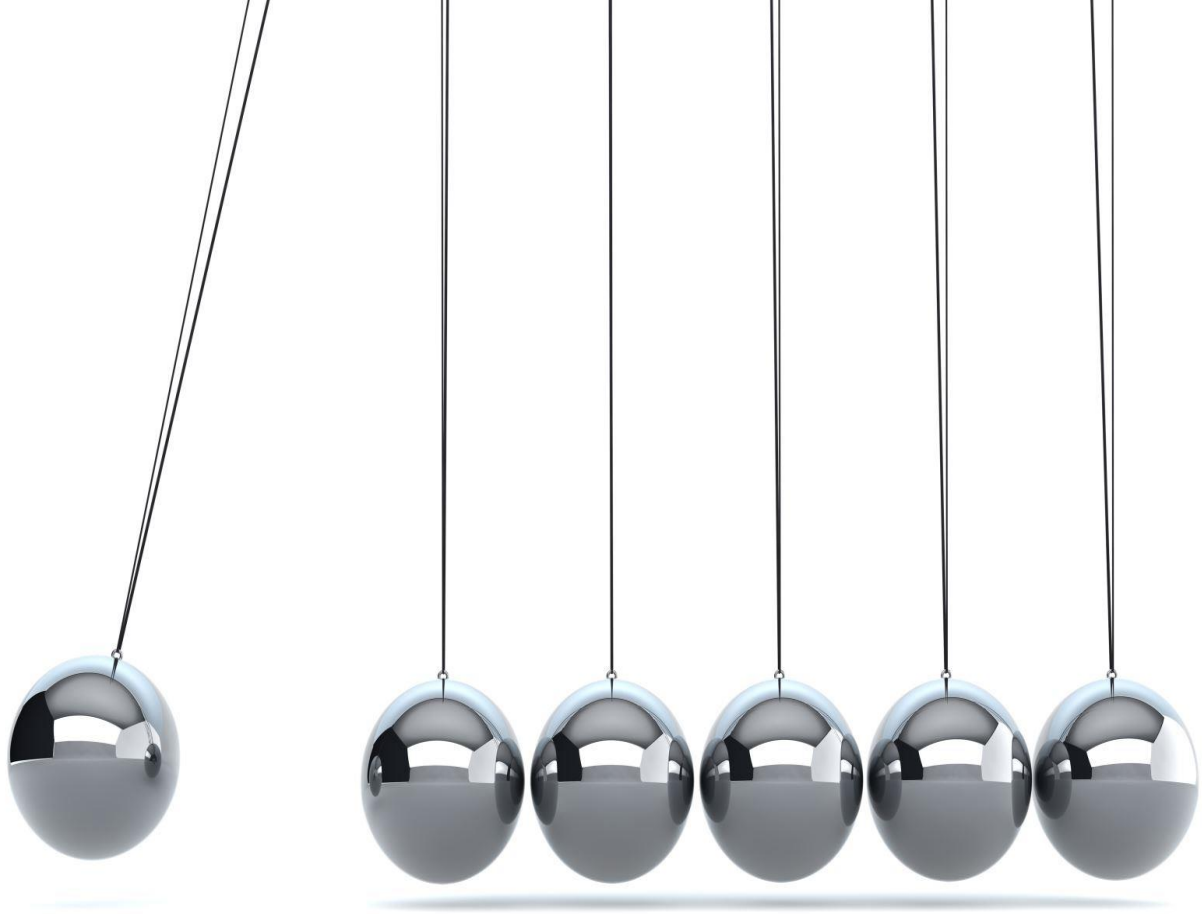
Pour terminer, le tableau ci-dessous résume les coûts bruts, les effets de retour directs et indirects ainsi que les coûts indirects du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022. Il ressort de ce tableau que, si le coût brut pour les pouvoirs publics représente un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à le réduire de près de 80%. En effet, si l'on tient compte de tous les effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un coût net de 4.918€ par travailleur Titres-Services en ETP, pour un coût brut direct de 22.873€. Si l'on compare ces chiffres à ceux de 2021, nous observons que le coût net du dispositif est en croissance, principalement en raison de la hausse plus rapide du coût du dispositif par rapport à ses effets de retour.

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 9 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022

		Montant total en euros	En ETP
Coût brut	Intervention en faveur des Titres-Services	€ 264 844 937	€ 21 016
	Coût de la déductibilité fiscale	€ 16 963 529	€ 1 346
	Coût de Sodexo	€ 2 910 537	€ 231
	Coût de l'administration de la mesure	€ 427 410	€ 34
	Remboursement de formations	€ 590 198	€ 47
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	€ 2 507 946	€ 199
	Coûts bruts totaux	**€ 288 244 557**	**€ 22 873**
Effets de retour direct	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	€ 157 618 539	€ 12 507
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	€ 16 850 273	€ 1 337
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	€ 5 617 429	€ 446
	Effets de retour directs totaux	**€ 180 086 240**	**€ 14 290**
Effets de retour indirect	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	€ 64 328 497	€ 5 105
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	€ 5 711 919	€ 453
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,…)	/	/
	Effets de retour indirects totaux	**€ 70 040 417**	**€ 5 558**
Effets de retour directs et indirects	**Effets de retour directs et indirects totaux**	**€ 250 126 657**	**€ 19 848**
Coût indirect	Coûts de maladie de longue durée	€ 23 855 857	€ 1 893
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	Coûts indirects totaux	**€ 23 855 857**	**€ 1 893**
Coût net		**€ 61 973 757**	**€ 4 918**

Source : IDEA Consult



PARTIE 7
Conclusions et recommandations

1 / Introduction

Ce rapport a présenté l'évaluation 2022 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'analyser les mesures de soutien et l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 ainsi que la rentabilité des entreprises Titres-Services. 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 les mesures de soutien et l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises Titres-Services actives 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 2022 du dispositif Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

L'effet de rattrapage suite à la crise de la COVID-19 se confirme en 2022 et ce malgré la crise énergétique

L'année 2022 a été marquée par la sortie de la crise de la COVID-19 et par le début de la crise énergétique engendrant une importante inflation. En conséquence, la valeur de remboursement des Titres-Services a augmenté à plusieurs reprises en 2022, suite au dépassement de l'indice pivot. Ainsi, entre janvier 2022 et décembre 2022, la valeur de remboursement d'un Titre-Service est passé de 25,55€ à 27,12€.

Malgré ce contexte économique compliqué, le marché des Titres-Services a connu une croissance en 2022, permettant au secteur de dépasser le niveau d'avant la crise de la COVID-19. Ainsi, en 2022, 17.405.370 Titres-Services ont été achetés, ce qui correspond à une hausse de 8,6% par rapport à l'année précédente et représente un nombre de Titres-Services bien supérieurs au nombre achetés avant crise. Cette hausse peut cependant avoir été gonflée artificiellement par l'augmentation du prix du Titre-Service à partir du 1er janvier 2023 engendrant une forte hausse de l'achat de Titres-Services en décembre 2022. L'analyse de l'évolution des autres indicateurs nous permet cependant de bien confirmer la croissance du secteur en 2022. Ainsi, tant le nombre d'utilisateurs (+ 3,8% en 2022), de travailleurs (+ 1,8%) et d'entreprises bruxelloises (+ 0,9%) étaient en hausse en 2022, dépassant pour certains de ces indicateurs le niveau d'avant la crise de la COVID-19. La crise énergétique ne semble donc pas avoir affecté l'ampleur du secteur pour le moment, bien qu'elle se soit fait ressentir à d'autres niveaux (voir plus loin).

Légère hausse du nombre d'entreprises Titres-Services localisées à Bruxelles mais baisse de leur part de marché au profit d'entreprises flamandes

Le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait, en 2022, 497 entreprises qui y étaient actives c'est-à-dire presque autant qu'en 2021 (503). Cette relative stabilisation du nombre d'entreprises actives cache cependant un double phénomène : une hausse du nombre d'entreprises actives et localisées à Bruxelles (+0,9% en 2022 ; passant de 232 en 2021 à 234 en 2022) mais une baisse des entreprises actives à Bruxelles et localisées en Wallonie (- 1,4% en 2022 ; passant de 148 en 2021 à 146 en 2022) et en Flandre (-4,9% en 2022 ; passant de 123 en 2021 à 117 en 2022).

Il est cependant important de mentionner que malgré la baisse du nombre d'entreprises flamandes actives en Région bruxelloise, le volume d'activité de ces entreprises dans la région augmente de manière continue. En effet, même si 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 (83,1%), cette part de marché est en diminution depuis 2016 (86,4% en 2016 contre 83,1% en 2022) au profit d'entreprises flamandes (de 9,5% en 2016 à 13,9% en 2022).

En ce qui concerne le profil de ces entreprises, le dispositif des Titres-Services bruxellois est dominé par les grandes et moyennes entreprises, surtout en comparaison avec d'autres secteurs d'activité. Ainsi, 39,8% d'entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2022 sont de taille moyenne et 16,8% sont de grande taille. Par ailleurs, comme pour les années précédentes, ce sont principalement les sociétés commerciales privées qui dominent le marché des Titres-Services bruxellois. Elles représentent, en 2022, 79,1% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 94,9% des aide-ménagères actives à Bruxelles et ont remis près de 95,9% des Titres-Services bruxellois.

Malgré la hausse du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois le nombre de travailleurs équivalents temps plein reste plus faible qu'avant la crise

En 2021, 27.617 travailleurs Titres-Services étaient actifs dans la Région bruxelloise dont 21.393 étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale pour 12.602 travailleurs équivalents temps plein (ETP). Nous observons donc une croissance du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (+1,9%) qui permet de rattraper et de dépasser les niveaux d'emploi observés avant la crise de la COVID-19. Il est par ailleurs intéressant d'observer que le nombre de travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles, croît encore plus fortement (+3,3%). En d'autres termes, ce sont majoritairement les bruxellois qui ont été privilégiés dans les embauches effectuées par les entreprises du dispositif en 2022, probablement en partie 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 2022 (+2,6%), ce nombre reste plus faible qu'en 2019 (12.928 ETP) voir même qu'en 2016 (12.639 ETP) où le nombre de travailleurs totaux était pourtant beaucoup plus faible. Nous observons donc une tendance de long terme de réduction du temps de travail moyen des travailleurs Titres-Services Bruxellois, qui peut probablement en partie s'expliquer par la pénibilité de l'emploi, surtout pour du personnel vieillissant.

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 domiciliée à Bruxelles, il apparait que les Titres-Services attirent proportionnellement beaucoup plus de bruxellois de sexe féminin (95,2% versus 46,1% dans la population active totale à Bruxelles), qui sont âgés de plus de 40 ans (64,2% versus 51,7%), de familles monoparentales (15,5% versus 10,7%) ou en couple avec des enfants (50,6% versus 44,1%) et d'origine non belge (98,2% versus 72,5%). 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 (11,4% en 2022 contre 9,5% en 2019) au fil des années. Par ailleurs, il apparait 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.

Le nombre d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois croît fortement en 2022 et atteint un nombre record depuis la création du dispositif

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 avions pu expliquer par les mesures de confinement et de distanciation sociale prises dans le cadre de la crise sanitaire. En 2022, le nombre d'utilisateurs est fortement reparti à la hausse, avec une croissance de pas moins de 3,8% par rapport à 2021. Au total, 116.162 bruxellois ont utilisé des Titres-Services en 2022, soit un nombre record depuis la création du dispositif. Il semble donc que l'impact de la crise ait complètement été résorbé dans le dispositif des Titres-Services au niveau du nombre d'utilisateurs.

En 2022, les Titres-Services ont été utilisés par 12,2% de la population bruxelloise en âge d'en utiliser. Il s'agit donc également d'un pic du taux de pénétration, qui s'élevait encore à 11,2% en 2016. Nous pouvons en conclure que la croissance du nombre d'utilisateurs ne s'explique donc pas uniquement par une évolution à la hausse de la population bruxelloise de plus de 18 ans 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.

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 apparait 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 (24,1% d'utilisateurs de plus de 65 ans contre 16,8% dans la population totale), sont plus souvent de nationalité et d'origine belge (44,1% versus 22,2%), sont moins souvent des familles monoparentale (9,6% versus 12,8%) mais plus souvent des couples sans enfants (22,1% versus 19,1%), sont plus souvent à l'emploi (62,2% versus 45,2%), principalement pour un emploi à temps plein (74,3% versus 68,7%) et gagnent en moyenne plus qu'un non utilisateur (75,8% ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros versus 43,8% 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.

Un nombre de Titres-Services achetés qui dépasse largement les nombres enregistrés depuis le lancement du dispositif mais en partie en raison de la hausse du prix des Titres-Services en janvier 2023

En 2022, 17.405.370 Titres-Services ont été achetés, ce qui correspond à une hausse de 8,6% par rapport à l'année précédente et est un nombre record depuis le lancement du dispositif. Cette hausse peut cependant avoir été gonflée artificiellement par l'augmentation du prix du Titre-Service à partir du 1er janvier 2023 engendrant une forte hausse de l'achat de Titres-Services en décembre 2022. Ainsi, si l'on compare décembre 2022 à décembre 2021, le nombre de Titres-Services achetés a augmenté de plus de 65%. Il est dès lors à prévoir que les premiers mois de 2023 soient caractérisés par une baisse de l'achat des Titres-Services. Il sera par ailleurs intéressant d'observer si cette baisse sera uniquement conjoncturelle ou si la hausse du prix des Titres-Services exercera une influence plus structurelle sur le comportement de ses usagers.

En conséquence, le nombre de Titres-Services Bruxellois achetés en moyenne a également augmenté en 2022 et s'élevait à 150 Titres-Services, soit 2,9h par semaine. À noter que ce sont toujours 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). La majorité des utilisateurs utilisent donc moins de 164 Titres-Services[22] (67,1%). En ce qui concerne les utilisateurs restants : 26,5% ont acheté entre 164 et 399 Titres-Services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 6,4% des utilisateurs ont acheté plus de 400 Titres-Services dont le surplus leur a coûté 10 euros. Il est cependant important de mentionner que certains utilisateurs peuvent avoir deux comptes utilisateurs au sein du même ménage pour optimaliser leur recours à la déduction fiscale.

En ce qui concerne les Titres-Services électroniques, 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 65,9% 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 64,4% en 2022. 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 et de Titres-Services « aide à la maternité » a connu une certaine stabilisation en 2022 (+1,2%) après la forte croissance observée en 2021 (+17,3%).

[22] Le nombre de Titres-Services maximal déductibles fiscalement.

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 1.208 euros bruts par mois pour un temps de travail hebdomadaire de 22 heures

En 2022, le nombre d'heures de travail rémunérées à un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles atteint en moyenne les 22 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) et traduit une tendance générale à la baisse du nombre d'heures de travail moyen depuis 2016. Cette baisse du temps de travail, alors que le nombre d'utilisateurs et de Titres-Services achetés sont en augmentation peuvent probablement s'expliquer par la pénibilité du métier, par la difficulté d'avoir plusieurs clients sur une même journée et par la volonté de certains employeurs de garder une certaine flexibilité pour répondre aux demandes qui leurs sont faites.

En termes de salaire horaire, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagne en moyenne 13,07€ bruts de l'heure. Ceci correspond à une augmentation salariale de 6,9% entre 2021 et 2022. Cette forte augmentation s'explique principalement par l'indexation automatique des salaires durant l'année 2022. Si le salaire horaire brut est en constante progression, il reste cependant toujours particulièrement faible. En effet, si l'on tient compte du faible temps de travail moyen dans les Titres-Services (22,0 heures rémunérées par semaine en moyenne en 2022), le salaire brut mensuel d'un travailleur Titres-Services bruxellois s'élevait en moyenne à 1.208 euros en 2022. Le faible salaire dans les Titres-Services, combiné à la forte hausse des prix, engendre de grandes difficultés à vivre de manière décente de ce métier pour beaucoup d'aides-ménagères.

Le nombre de personnes formées sur base du budget du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale augmente mais reste plus faible qu'en 2018

762 formations rassemblant 5.416 travailleurs Titres-Services et correspondant à 19.836 heures de formation au total ont été remboursées en 2022 par le fonds de formation Titres-Services de la Région bruxelloise. Ceci correspond donc à une moyenne de 3,7h par formation remboursée. Le nombre de personnes formées et le nombre de formations remboursées par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale a donc fortement augmenté en 2022, mais reste encore fortement en deçà des nombres atteints en 2018, en dépit des recommandations effectuées ces dernières années en faveur de formations pour les travailleurs Titres-Services.

En ce qui concerne le taux d'encadrement dans les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles, celui-ci s'élève à 32,8 travailleurs Titres-services par personnel d'encadrement. Ce taux varie cependant fortement en fonction du type, de la taille et de la région du siège social de l'entreprise. Ainsi, dans les ASBL's, il y a en moyenne une personne encadrante pour 16,3 travailleurs Titres-Services. Ce nombre monte à 37,6 travailleurs Titres-Services dans les entreprises commerciales. Par ailleurs, plus une entreprise est grande, plus le nombre de travailleurs encadrés par une personne est élevé. Enfin, le taux d'encadrement moyen diffère également fortement selon la région du siège social de l'entreprise. Ainsi, dans les entreprises dont le siège social est à Bruxelles, une personne encadre en moyenne 30 travailleurs Titres-Services. Ce nombre est plus faible pour les entreprises actives à Bruxelles mais localisées en région wallonne (26,3) mais beaucoup plus élevé pour leurs homologues flamandes (46,7).

Si l'effet tremplin est toujours plus que faible pour les aide-ménagères bruxellois, l'ancienneté moyenne augmente et le taux de rotation décroit 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. Tout d'abord, il apparait que la moitié des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 ont une ancienneté de 7 ans ou plus. Par ailleurs, le taux de turnover est légèrement plus faible en 2022 par rapport à 2021 (respectivement 11,9% versus 12,2% de nouveaux travailleurs bruxellois). Ceci indique une certaine stabilité de l'emploi Titres-Services bruxellois.

Le constat est cependant plus alarmant pour les travailleurs qui sortent du dispositif. En effet, en deux ans (de 2019 à 2021), 16,9% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services ont perdu ou quitté leur emploi. Par ailleurs, seuls 2,3% des travailleurs bruxellois sont sortis du dispositif des Titres-Services pour un autre emploi salarié et 0,8% se sont installés comme indépendants. La plus grande partie des travailleurs sortis sont donc devenus, soit demandeurs d'emplois bénéficiant d'allocations (2,3%), soit dans une situation d'inactif (inclus l'incapacité de travail), ou en tout cas, qui ne leurs permettent pas de percevoir des revenus déclarés en Belgique (9,6%). Nous pouvons donc conclure que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité.

4 / Principaux constats concernant les mesures de soutien et l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 en Région de Bruxelles-Capitale

La plupart des entreprises estiment que les mesures prises en 2020 étaient suffisantes, la principale source d'insatisfaction étant la durée de validité de ces aides

Lors de la crise sanitaire, la Région de Bruxelles-Capitale a pris plusieurs mesures visant à atténuer les effets néfastes de cette crise. Les entreprises ont été questionnées par rapport à leur appréciation de ces mesures. Globalement, les entreprises sont soit satisfaites soit n'ont pas d'avis tranché concernant les mesures déployées. En effet, dans l'ensemble, seules 2 entreprises sur 10 considèrent que ces mesures n'étaient pas suffisantes. La mesure qui était jugée la plus pertinente concerne l'extension de la validité des Titres-Services. En ce qui concerne les autres aides, bien que généralement perçues comme pertinentes, la durée de validité ou les montants octroyés dans le cadre de ces aides sont sources de plus grande insatisfaction de la part des entreprises, surtout en ce qui concerne l'intervention régionale majorée de 2 euros et l'aide forfaitaire de 4.000 euros. Globalement, nous pouvons cependant conclure que les mesures ont permis aux entreprises de couvrir les pertes engendrées par la crise, de sorte de rester viable.

Près de 8 entreprises Titres-Services bruxelloises sur 10 ont mobilisé la majoration de 2,5€ par heure de chômage temporaire mais la majorité d'entre elles considèrent que l'aide aurait dû être octroyée directement au travailleur

En lien avec le chômage temporaire, les entreprises avaient la possibilité d'introduire une demande de majoration de 2,5 euros bruts du montant touché par les travailleurs Titres-Services mis au chômage temporaire. 181 entreprises sur les 233 actives et localisées en Région de Bruxelles-Capitale ont eu recours à cette majoration, ce qui correspond à près de 8 entreprises bruxelloises sur 10, alors que près de 9 entreprises bruxelloises sur 10 ont eu recours au chômage temporaire lors de la crise sanitaire. Par ailleurs, pour la période de mars à avril 2020, 15.314 travailleurs ont reçu cette majoration, soit près de 6 travailleurs Titres-Services sur 10. Parmi les entreprises déclarant ne pas avoir introduit cette demande de majoration dans notre enquête, la principale raison de cette non demande est le fait que les entreprises n'étaient pas au courant de cette possibilité. Dès lors, une majorité d'entreprises (55,9%) estime que l'aide aurait dû être octroyée directement aux travailleurs plutôt que de passer par les employeurs.

Le contenu de la formation relative aux mesures sanitaires est jugé de qualité… mais arrivé trop tard

500 entreprises Titres-Services ont répondu à l'obligation de formation relative aux mesures sanitaires entre 2020 et 2021. Seule une minorité d'entreprises (38) n'y ont pas participé sans raison valable (par ex. elles n'étaient ni inactives, ni en faillite, etc.). Pour les entreprises qui se souvenaient avoir suivi cette formation, la qualité du contenu de ces formations était fortement appréciée pour plus de 70% d'entre elles. 60% des entreprises ont également estimé que ce module de formation leur avait été essentiel pour bien informer leurs travailleurs. Cependant, le timing de transmission de ces formations apparait comme l'élément source de plus grande insatisfaction. Ainsi, 40% des entreprises sont d'avis que les formations sont arrivées trop tard et qu'elles avaient déjà mis en place des mesures relatives aux mesures sanitaires. En effet, les entreprises avaient déjà repris leurs activités quand les formations sont

arrivées. Les mesures sanitaires que les entreprises ont adoptées de manière autonome étaient même, dans certains cas, jugées plus poussées que celles recommandées dans les formations.

Malgré les mesures mises en place, la situation s'est globalement dégradée dans le secteur des Titres-Services depuis 2019

Même si les mesures mises en place par le gouvernement bruxellois en 2020 pour réduire les effets néfastes de la crise sont globalement jugées satisfaisantes, la situation semble s'être fortement dégradée dans le secteur des Titres-Services depuis 2019. Tant les aides-ménagères que les entreprises pointent une dégradation de plusieurs aspects du dispositif depuis. Ainsi, les aides-ménagères ont fortement mis en avant les pertes financières subies lors de la crise sanitaire, en raison de la forte baisse de leur temps de travail, insuffisamment couverts par le chômage temporaire majoré. Pour certaines d'entre elles, ces pertes financières se répercutent encore aujourd'hui, notamment en raison de dettes contractées à cette période ou de leur obligation de payer des impôts sur certaines aides perçues. Les entreprises pour leur part mettent en avant la baisse des prestations et de leur durée, en raison de difficultés financières des clients mais également en raison de difficultés à trouver du personnel. Les difficultés à recruter et/ou garder des travailleurs ou encore l'absentéisme au travail sont également pointés par les entreprises. Ces défis étaient déjà présents précédemment mais ont encore été exacerbés suite notamment à la crise sanitaire et énergétique. Les entreprises Titres-Services sont également nombreuses à déclarer que le personnel d'encadrement s'est réduit depuis 2019, probablement à des fins de réduction des coûts des entreprises. Malgré tout, tant selon les entreprises que les aides-ménagères, la crise sanitaire n'aurait pas influencé durablement les pratiques d'encadrement des entreprises Titres-Services. En effet, les pratiques sont généralement revenues à la norme d'avant la crise.

5 / Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises Titres-Services actives en Région de Bruxelles-Capitale

En 2021, 10,2% des entreprises actives à Bruxelles ont réalisé une perte de plus de 0,5€ par Titre-Service alors que 45,7% ont réalisé un bénéfice de plus de 0,5€ par Titre-Service

L'analyse des données financières fait apparaitre qu'en 2021, les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles ont gagné, en moyenne, 0,47€ par Titre-Service alors que la valeur médiane de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service était de 0,42€ (50% des entreprises ont gagné plus que ce montant par Titre-Service). Par ailleurs, 76% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles ont réalisé un bénéfice d'exploitation. Plus précisément, si 30,3% des entreprises réalisent un bénéfice relativement faible de moins de 0,5€ par Titre-Service, 24,1% ont obtenu un bénéfice situé entre 0,5€ et 1€ par Titre-Service et 14,2% entre 1€ et 2€. Par ailleurs, 7,4% des entreprises actives à Bruxelles ont réalisé un bénéfice supérieur à 2€ par Titre-Service. À noter que toutes les entreprises Titres-Services n'ont pas réussi à être rentables en 2021. La plupart d'entre elles (13,9%) réalisent une perte très légère de moins de 0,5€. Parmi les autres, 3,7% ont réalisé une perte de 0,5€ à 1€ par Titre-Service, et 4,0% de 1€ à 2€ alors que 2,5% sont dans une situation très compliquée avec une perte de 2 à 4,5€ par Titre-Service en 2021.

Ces résultats peuvent s'expliquer, notamment, par des recettes d'exploitation par Titre-Service qui sont, en moyenne, supérieures (25,16€, avec une valeur médiane à 24,53€ par Titre-Service) à la valeur de remboursement d'un Titre-Service bruxellois (qui était de 23,60€ de janvier à août 2021 et de 24,08€ de septembre à décembre 2021). En d'autres termes, la majorité des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles, et encore plus les grandes entreprises wallonnes actives à Bruxelles, arrivent à obtenir des revenus complémentaires aux Titres-Services. Tout d'abord, et selon l'enquête 2023, 15% des entreprises actives à Bruxelles appliquent des frais supplémentaires et 22,8% envisagent de le faire à court terme. Cependant, ces frais supplémentaires ne sont pas toujours appliqués à chaque Titre-Service ou à chaque prestation (il peut parfois s'agir de forfait mensuel ou annuel) et ce type de pratique n'est presque mobilisé que par des grandes entreprises privées non-bruxelloises (surtout flamandes). Ensuite, environ un tiers des entreprises interrogées ont eu recours à une aide à l'emploi bruxelloise en 2022, principalement activa.brussels. Par ailleurs, il faut considérer que les asbl, les sociétés coopératives et les CPAS peuvent avoir des agréments publics supplémentaires à celui de l'agrément Titre-Service. Enfin, nous avons pu observer que certaines entreprises ont développé des services complémentaires leur permettant d'augmenter leurs recettes, comme par ex. la vente de produits de nettoyage.

La très grande majorité des entreprise bruxelloises, de taille moyenne ou grande, qui concentrent leurs activités Titres-Services à Bruxelles ont été rentables en 2021 alors que les ASBL semblent rencontrer de réelles difficultés financières

Parmi les entreprises actives à Bruxelles, les entreprises bruxelloises sont celles qui réalisent les meilleurs résultats financiers : 81,4% d'entre elles ont été rentables en 2021 alors que ces entreprises ont réalisé, en moyenne, un bénéfice d'exploitation de 0,56€ par Titre-Service contre 0,34€ pour les entreprises flamandes et 0,44€ pour les entreprises wallonnes actives à Bruxelles. Les meilleurs résultats des entreprises bruxelloises s'expliquent principalement par le fait que celles-ci ont développé une plus grande proportion de leur activité Titre-Service en Région bruxelloise. En effet, pouvoir concentrer son activité à Bruxelles permet de limiter le temps et les coûts de déplacements, généralement effectués en transport en commun sur de courtes distances, tout en bénéficiant d'une valeur de remboursement

par Titre-Service supérieur à ce qui est octroyé en Flandre et en ayant davantage accès aux aides à l'emploi bruxelloises.

Dans le but de confirmer ces interprétations, nous avons montré qu'une entreprise qui concentre ses activités Titres-Services à Bruxelles a plus de chances d'être rentable et de générer des bénéfices plus importants : si 29,8% des entreprises avec un volume d'activité de moins de 25% sur Bruxelles ont été déficitaires en 2021, elles ne sont que 9,3% parmi les entreprises avec un volume d'activité de plus de 75% sur Bruxelles. À l'opposé, 28% des entreprises avec un volume de plus de 75% sur Bruxelles ont réalisé un bénéfice de plus de 1€ par Titre-Service en 2021 contre seulement 20% des autres entreprises actives sur Bruxelles.

Nous nous sommes ensuite intéressés à la taille des entreprises actives à Bruxelles. Si près de 80% des moyennes et grandes entreprises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2021, elles ne sont que 66,2% à être dans ce cas parmi les (très) petites entreprises. Qui plus est, les grandes entreprises réalisent au maximum 1€ de perte d'exploitation par Titre-Service (16,0% avec une perte de moins de 0,5€ et 5,0% avec une perte entre 0,5€ et 1€) là où 7,0% des (très) petites entreprises réalisent une perte entre 1€ et 2€ et même de plus de 2€ pour 4,2% d'entre-elles. En conclusion, les grandes et moyennes entreprises ont moins de chances de réaliser des pertes d'exploitation et, au plus la taille de l'entreprise est importante, au moins la probabilité que ces pertes soient importantes est faible.

Finalement, nous avons distingué les résultats d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles selon leur type. Les ASBL sont les seules à avoir, en moyenne, des pertes d'exploitation par Titre-Service (-0,25€). Constat encore plus inquiétant, la moitié des ASBL réalisent une perte d'exploitation supérieure à 0,50€ par Titre-Service. C'est certainement cette situation financière dégradée qui explique que les ASBL soient les plus nombreuses (23,5%) à demander des frais supplémentaires à leurs clients. À l'opposé, les ALE sont celles qui réalisent les meilleurs résultats avec un bénéfice d'exploitation par Titre-Service de 0,77€ en moyenne. Les sociétés commerciales ont une position plus intermédiaire. Un résultat d'exploitation, moyen et médian, situé entre 0,4€ et 0,5€ par Titre-Service et 76,8% d'entre elles ont réalisé un bénéfice en 2021.

Les résultats financiers des entreprises Titres-Services se dégradent à partir de 2021 après une période de stabilité

Les résultats précédents ont mis en évidence la relative bonne santé financière, en 2021, de la plupart des entreprises actives à Bruxelles. Il nous reste donc à présent à nous intéresser à l'évolution du niveau de rentabilité des entreprises actives à Bruxelles afin d'essayer de savoir si la tendance n'est pas à la fragilisation de la santé financière de ces dernières.

De 2018 à 2020, le niveau de rentabilité moyen par Titre-Service des entreprises est resté stable : 0,60€ par Titre-Service en 2018, légère augmentation en 2019 dans une dynamique de concentration et de professionnalisation du secteur pour atteindre les 0,68€, avant de retomber à 0,58€ dans un contexte de crise sanitaire qui a engendré de nombreux coûts mais qui ont bien été compensés par les mesures mises en place, notamment par la région bruxelloise, et l'augmentation de 2% de la valeur d'échange des Titres-Services bruxellois.

Une décroissance est ensuite observée de 2020 à 2022 : En 2021, les résultats d'exploitation moyens ne sont plus que de 0,47€ par Titre-Service et 50% des entreprises gagnent moins de 0,42€ par Titre-Service même si elles ne sont plus que 24,1% à réaliser des pertes d'exploitation (contre 26,7% en 2020). D'une part, les recettes par Titre-Service ont diminué, en moyenne, de 3,7% suite à la fin de certaines mesures Covid et à la stagnation de la valeur de remboursement d'un Titre-Service de mars 2020 à septembre 2021. D'autre part, les charges d'exploitation par Titre-Service n'ont diminué que de 2,3%

car les effets de la crise étaient encore toujours bien présents et que le salaire horaire brut moyen des aide-ménagèr.e.s a augmenté, en moyenne, de 1,1% en 2021. En 2022, les bénéfices opérationnels par Titre-Service ne sont plus que de 0,22€ par Titre-Service en moyenne et, surtout, près de la moitié (42,6%) des entreprises réalisent une perte d'exploitation cette année-là. Ces résultats s'expliquent majoritairement par la forte inflation, qui se répercute notamment sur les coûts de l'énergie et des salaires (+6,9%), et qui entraine une augmentation moyenne de 9,6% des charges d'exploitation par Titre-Service. Si la valeur de remboursement d'un Titre-Service a également fortement augmenté de 2021 à 2022 (6,1%), elle n'a donc pas permis de combler complètement l'augmentation des charges d'exploitation causées principalement par la forte inflation.

Cependant, les perspectives financières sont plus positives pour les entreprises bruxelloises actives à Bruxelles. SI la moyenne des résultats d'exploitation par Titre-Service des entreprises bruxelloises diminue également à partir de 2021, son niveau en 2022 (0,40€) reste proche de la moyenne obtenue en 2018 (0,59€). Qui plus est, la valeur médiane reste stable de 2020 à 2022 alors que trois quart des entreprises bruxelloises ont réalisé un bénéfice d'exploitation en 2022 dont 33,3% pour plus d'1€ par Titre-Service. Des constats similaires peuvent être tirés en ce qui concerne les entreprises avec un volume d'activité de 25% minimum à Bruxelles : une décroissance, en moyenne, de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service de 2020 à 2022, mais une valeur moyenne à 0,35€ et une valeur médiane à 0,45€. De plus, si 25% de ces entreprises ont quand même réalisé une perte d'exploitation, c'est beaucoup moins que pour l'ensemble des entreprises actives à Bruxelles (42,6%).

Les entreprises actives à Bruxelles qui ont participé à l'enquête mettent en évidence plusieurs raisons majeures pour expliquer la décroissance observée de leur niveau de rentabilité : (1) une diminution des heures prestées par leurs travailleurs Titres-Services que ce soit pour des raisons d'absentéisme, d'incapacité de travail ou de réduction du temps de travail ; (2) la diminution du nombre d'heures demandées par les clients et la fréquence des annulations par ces derniers ; (3) une diminution des aides financières perçues dans le cadre des mesures à l'emploi et des mesures COVID ; (4) l'inflation, l'augmentation des coûts énergétiques (et donc des déplacements) et l'indexation des salaires qui en résultent.

Seules 4,1% des entreprises comptent mettre un terme à leurs activités dans les trois prochaines années

Dans l'enquête, les entreprises ont été questionnées concernant les principaux défis auxquels elles sont actuellement confrontées. Trois défis ont été évoqués par plus de la moitié des répondants : le recrutement des travailleurs (70,2%), la rentabilité de l'entreprise (68,6%), et la santé des aide-ménagères Titres-Services. Le faible attrait du métier et donc la difficulté de garder et de recruter des travailleurs dans le secteur a également été fortement discuté lors des focus groupes avec les aides-ménagères. Dans l'objectif, notamment, de répondre à ces défis, les entreprises interrogées évoquent le besoin d'augmenter la valeur du Titre-Service et de son remboursement ainsi que la nécessité de revaloriser le travail pour qu'il soit plus attractif et pérenne.

En dépit des défis rencontrés et de l'évolution – plutôt négative – de leur rentabilité financière, la majorité des entreprises actives à Bruxelles (68,6%) entendent poursuivre leurs activités dans les trois prochaines années alors que seules 4,1% des entreprises comptent mettre un terme à leurs activités dans ce délai. Un quart des entreprises (27,3%) est plus ambivalente sur ce sujet, indiquant ne pas savoir si l'activité sera poursuivie dans les trois prochaines années.

6 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2022

Le dispositif des Titres-Services bruxellois génère des effets de retour de près de 80% de son coût brut

Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 288,2 millions en 2022. Ce coût est principalement composé de l'intervention des pouvoirs publics dans les Titres-Services, à savoir 91,9% du coût total. Si l'on rapporte le coût brut total du dispositif au nombre de travailleurs Titres-Services, il apparait qu'un poste en ETP dans les Titres-Services correspond à un coût budgétaire de 22.873 € par an en 2022. Ce montant est plus élevé qu'en 2021 où il s'élevait à 20.805 € par an, en raison de la hausse du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services suite aux dépassements successifs de l'indice pivot. 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 80%. En effet, si l'on tient compte des effets de retour quantifiables, les Titres-Services génèrent un coût net de 4.918€ par travailleur Titres-Services en ETP, pour un coût brut direct de 22.873€. Si l'on compare ces chiffres à ceux de 2021, nous observons que le coût net du dispositif est en croissance, principalement en raison de la hausse plus rapide du coût du dispositif par rapport à ses effets de retour.

Tableau 10 : Le coûts net du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2022

		Montant total en euros	En ETP
Coût brut	Intervention en faveur des Titres-Services	€ 264 844 937	€ 21 016
	Coût de la déductibilité fiscale	€ 16 963 529	€ 1 346
	Coût de Sodexo	€ 2 910 537	€ 231
	Coût de l'administration de la mesure	€ 427 410	€ 34
	Remboursement de formations	€ 590 198	€ 47
	Subsides supplémentaires (subsides des congés d'éducation payés et subsides d'entreprises sociales)	€ 2 507 946	€ 199
	Coûts bruts totaux	**€ 288 244 557**	**€ 22 873**
Effets de retour direct	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services	€ 157 618 539	€ 12 507
	Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement	€ 16 850 273	€ 1 337
	Hausse des revenus issus des impôts des entreprises	€ 5 617 429	€ 446
	Effets de retour directs totaux	**€ 180 086 240**	**€ 14 290**
Effets de retour indirect	Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs	€ 64 328 497	€ 5 105
	Hausse totale des revenus issus de la TVA	€ 5 711 919	€ 453
	Baisse des coûts pour les maisons de repos	/	/
	Baisse des coûts pour les services de soins à domicile	/	/
	Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,…)	/	/
	Effets de retour indirects totaux	**€ 70 040 417**	**€ 5 558**
Effets de retour directs et indirects	**Effets de retour directs et indirects totaux**	**€ 250 126 657**	**€ 19 848**
Coût indirect	Coûts de maladie de longue durée	€ 23 855 857	€ 1 893
	Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale	/	/
	Coûts indirects totaux	**€ 23 855 857**	**€ 1 893**
Coût net		**€ 61 973 757**	**€ 4 918**

Source : IDEA Consult

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

Le secteur des Titres-Services fait face à de nombreux défis qui mettent en péril sa pérennité

Cette évaluation, ainsi que les évaluations précédentes, ont mis en avant que le dispositif des Titres-Services faisait face à de nombreux défis qu'il est nécessaire d'adresser pour assurer la pérennité de ce dispositif. Outre les enjeux budgétaires pour les pouvoirs publics régionaux qui sont exacerbés suite aux différentes indexations de l'intervention publique et la croissance plus limitée des effets de retour, le dispositif bruxellois fait face, notamment, aux enjeux suivants :

- L'absentéisme de longue durée des aide-ménagères Titres-Services induit par des incapacités de travail est de plus en plus fréquent dans le secteur et est aujourd'hui considéré comme l'un des problèmes majeurs du secteur des Titres-Services. En effet, dans l'état actuel des choses, il semble compliqué de prester une carrière complète à temps plein dans les Titres-Services sans en subir des conséquences physiques à long terme et/ou se retrouver dans des situations d'incapacité de travail. Ceci induit une hausse des dépenses pour les pouvoirs publics et des difficultés pour les entreprises de garder son personnel en bonne santé.
- En corolaire avec le point précédent, les entreprises font face à une difficulté croissante à recruter des travailleurs. Ce constat est problématique pour les entreprises Titres-Services qui, en moyenne, ont un besoin constant de renouvellement de leur force de travail suite aux difficultés qu'elles éprouvent à garder leurs travailleurs à l'emploi et les problématiques d'absentéisme de longue durée.
- L'emploi Titres-Services est caractérisé par des conditions de travail non attrayantes, ce qui explique en partie les difficultés croissantes des entreprises à recruter des travailleurs. Ainsi, en plus du faible salaire horaire, cet emploi est caractérisé par un faible nombre d'heures de travail, ce qui induit un salaire mensuel peu élevé pour ses travailleurs. En effet, au vu de la pénibilité de cet emploi, mais également des difficultés organisationnelles, il est difficile pour une aide-ménagère d'effectuer cet emploi à temps plein. Par ailleurs, l'emploi Titres-Services est également caractérisé par une instabilité dans les horaires de travail et donc dans les revenus, ceux-ci pouvant varier d'une semaine à l'autre en fonction des absences des clients. Enfin, les pratiques d'encadrement et de formations varient fortement d'une entreprise à l'autre et ne suffisent pas pour garantir de bonnes conditions de travail dans le secteur.
- L'emploi Titre-Service ne génère pas un effet « tremplin » vers un autre emploi, mais conduit plus souvent les travailleurs sortis du système à se retrouver sans activité professionnelle. Cela représente un coût important pour les autorités publiques qui, d'une part, voient la plupart des travailleurs qui quittent le dispositif des Titres-Services bruxellois (re)devenir demandeur d'emploi ou en situation d'incapacité de travail et, d'autre part, doivent fournir, des aides à l'emploi pour la nouvelle personne embauchée.
- Les marges bénéficiaires des entreprises Titres-Services bruxelloises sont positives en moyenne mais en baisse depuis 2021, en raison notamment de la crise inflationniste et énergétique. Il en résulte que les marges des entreprises pour pouvoir offrir des conditions de travail et un encadrement de qualité à ses travailleurs sont limitées.
- Les Titres-Services ne sont pas accessibles pour certains groupes cibles qui ont pourtant besoin de ce type d'aide, notamment les familles monoparentales. Cette partie de la population Bruxelloise est depuis de nombreuses années sous-représentée parmi les utilisateurs de Titres-Services. L'année 2023 a par ailleurs été marquée par une hausse du prix des Titres-Services. Il sera dès lors

crucial dans le rapport d'évaluation 2023 d'analyser l'impact de cette hausse, et en particulier sur certains groupes d'utilisateurs afin de voir de quelle manière cela a impacté leur consommation.

Actions en vue de soutenir l'attractivité et la faisabilité du métier des Titres-Services

La recommandation principale de ce rapport est qu'il est nécessaire, pour pouvoir garantir la pérennité de ce secteur, de soutenir l'attractivité et la faisabilité du métier des Titres-Services. Pour ce faire, nous identifions une longue liste d'actions possibles. Certaines de ces actions ont déjà été décrites dans les rapports d'évaluation précédents :

- Revoir à la hausse le salaire dans le secteur des Titres-Services : Même s'il s'agit d'une compétence fédérale, revaloriser le salaire minimal dans le secteur est absolument nécessaire pour pouvoir garantir un salaire décent pour les travailleurs Titres-Services. Par ailleurs, nous recommandons également de ne plus limiter la progression salariale à 3 ans d'ancienneté mais de continuer à valoriser financièrement les personnes qui restent travailler dans le secteur au-delà de cette ancienneté.
- Augmenter la limite d'heures de travail minimal dans le secteur : Au même titre que ce qui se fait dans la région wallonne, la limite de temps de travail dans le secteur pourrait être augmentée à 19h ou 20h (au lieu de 13h) afin de garantir un temps de travail permettant d'obtenir des revenus en suffisance pour les travailleurs.
- Inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail effectifs : Le temps passé dans les transports entre deux clients est conséquent dans le secteur. Les déplacements entre clients sont dédommagés mais ne sont pas considérés comme du temps de travail effectif. Afin de s'assurer que les entreprises proposent un planning de clients dans lequel les déplacements sont minimisés au maximum et que ce temps soit valorisé pour les travailleurs, nous recommandons d'inclure le temps de travail entre deux clients dans les heures de travail effectives des travailleurs Titres-Services.
- Assurer une stabilité dans les horaires : L'aide-ménagèr.e doit être partie-prenante de la décision, que ce soit pour établir son temps de travail hebdomaire ou ses horaires. Une fois ceux-ci établis, il est essentiel qu'ils soient le plus possible respectés par l'entreprise pour que l'aide-méngèr.e ne soit pas amené.e de manière trop règulière à devoir modifier son planning de travail ou à effectuer des trajets qu'il/elle ne connait pas ou qu'il/elle doit réaliser dans des temps trop courts. Par ailleurs, les pratiques d'avenants au contrat qui modifient les horaires de travail en fonction des heures effectivement prestées devraient être interdites.
- Favoriser une autre approche du temps de travail : Une dernière mesure que nous recommandons, en ce qui concerne le temps de travail, est celle de considérer qu'un temps-plein d'une aide-ménagèr.e est inférieur à 38 heures. En d'autres termes, il s'agit de permettre à toutes les aide-ménagèr.e.s qui travaillent actuellement à temps plein de réduire leur temps de travail tout en maintenent leur revenu à un niveau équivalent[23].
- Augmenter le nombre de personnes d'encadrement par aide-ménagèr.e : dans le but d'offrir un meilleur encadrement aux travailleurs Titres-Services. Les bonnes pratiques d'encadrement suivantes peuvent par ailleurs être mises en avant :
    - Organiser une visite de contrôle au domicile de l'utilisateur avant la première prestation de l'aide-ménagèr.e.

[23] Ceci est une compétence fédérale.

- Organiser des visites et contrôles ponctuelles du domicile de l'utilisateur pour s'assurer que les conditions établies lors de la visite initiale soient bien respectées.
- Organiser régulièrement des entretiens individuels (au moins une fois par an et après les premières prestations effectuées chez un nouveau client).
- Organiser des réunions d'équipes et des moments d'échanges formels et informels de manière régulière.

- Informer davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur : Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aide-ménagèr.e.s et qui déterminent le travail à réaliser et en combien de temps. C'est pourquoi ils doivent être mieux accompagnés en les informant dès le début sur ce qui est permis ou non dans le secteur (en termes de tâches, d'heures de travail, etc.) et sur ce qui est conseillé (en termes de produits, matériel, lieu de travail, bien-être du travailleur, etc.). Cela peut prendre la forme d'un contrat entre l'entreprise et le client, complété par une brochure explicative que le client reçoit lors de la demande de services.

- Si malgré les informations données, l'accompagnement fourni, les contrôles organisés et les éventuels rappels à l'ordre envoyés, certains clients ne respectent pas les conditions demandées ou si des comportements problématiques ont été constatés chez ceux-ci, ils devraient être mis sur une liste noire de telle façon qu'il ne soit plus possible pour les entreprises Titres-Services de les accepter comme client pour s'assurer que plus aucune aide-ménagèr.e ne puisse se rendre à leur domicile à l'avenir.

- Organiser une visite de contrôle annuelle chez un médecin du travail pour toutes les aide-ménagèr.e.s : La plupart des aide-ménagèr.e.s Titres-Services ont des revenus mensuels que l'on peut caractériser de faible, voire de très faible. De ce fait, il est probable qu'une visite chez le médecin (ainsi que les examens qui peuvent en découler) représente un budget non-négligeable pour elles et, qu'en conséquence, elles ne décident de consulter que quand la maladie ou le problème physique ne devient plus gérable. Il serait évidemment bien plus profitable pour elles de se rendre chez le médecin dès les premiers symptômes pour que celui-ci puisse agir préventivement. C'est pour cette raison que nous recommandons d'organiser une visite annuelle obligatoire chez le médecin du travail pour toutes les aide-ménagèr.e.s Titres-Services.

- Mettre en place un parcours de formation obligatoire de l'embauche à la sortie des aides-ménagères : 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 douleur chroniques sur le long terme), le comportement à adopter dans une relation client (pour éviter de se laisser déborder par les exigences du client et identifier plus aisément quand celui-ci adopte un comportement inapproprié) et les mesures de prévention à respecter en termes de santé et de sécurité. Il nous parait 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. Une fois le parcours initial achevé, l'aide-ménagèr.e devra 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 (voir aussi rapport d'évaluation précédent). Finalement, les aide-ménagèr.e.s d'une certaine ancienneté et/ou rencontrant des problèmes de santé physique, doivent pouvoir accès à des opportunités de reconversion

professionnelle. Les formations qualifiantes constituent un élément essentiel à l'atteinte de cet objectif.

Les leviers financiers à mobiliser pour disposer des ressources à la mise en place des actions précitées

Les actions préconisées par nos recommandations devraient permettre de soutenir l'attractivité et la faisabilité du métier des Titres-Services. Cette évolution devrait être bénéfique financièrement pour les entreprises du secteur (maintien de la force de travail, moins d'annulation de prestations, moins de prises en charge financière du premier mois de maladie, etc.) et les pouvoirs publics (moins de personnes financées par la sécurité sociale pour raisons d'incapacité ou d'invalidité sans, pour cela, que le nombre de travailleurs Titres-Services n'augmente significativement). Cependant, les mesures que nous proposons engendrerons des dépenses importantes pour ces deux acteurs si elles sont appliquées. C'est pour cette raison que nous terminons ce rapport en proposant des pistes activables pour financer ces mesures :

- Augmenter la valeur d'échange des Titres-Services, dans le cas où certaines pratiques d'encadrement/conditions de travail seraient appliquées : Nous avons listées toute une série de conditions de travail bénéfiques pour les travailleurs du secteur. Ces pratiques ont un coût pour les entreprises qui les appliquent. Nous proposons dès lors d'augmenter la valeur d'échange des Titres-Services pour les entreprises qui mettent en place ces pratiques/conditions de travail ou de prévoir des subsides supplémentaires pour ces entreprises. L'intervention additionnelle pourrait se baser sur plusieurs indicateurs observables/contrôlables tels que par ex. le taux d'encadrement, le taux de formation, le salaire horaire, le temps de travail, etc.
- Augmenter/Indexer le prix des Titres-Services tout en assurant l'accessibilité des Titres-Services pour certains groupes cibles : La valeur d'échange supplémentaire pour les entreprises pourrait être financée par une augmentation du prix des Titres-Services. Cette augmentation aurait pour avantage de ralentir la hausse de la demande des utilisateurs et d'ainsi stabiliser le secteur. Il est cependant important de garantir l'accessibilité des Titres-Services à certains groupes cibles, par ex. les familles monoparentales, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées etc. en prévoyant des Titres-Services gratuits ou à prix réduit pour ces groupes cibles.

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 auprès des entreprises Titres-Services, l'analyse financière, les informations glanées lors des *focus groupes* avec les aides-ménagères, les résultats du calcul du coût et des effets de retour du dispositif, et la validation des résultats lors d'un workshop final. Ces différentes sources et méthodes sont décrites plus en détail ci-dessous.

A.1.1. L'analyse de données administratives

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Elles sont analysées pour l'année 2022 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. 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 2022, 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.

A.1.2. L'enquête auprès des entreprises Titres-Services

Afin de collecter des informations non disponibles par le biais de données administratives, nous avons organisé une enquête en ligne auprès des entreprises Titres-Services. L'enquête a été lancée entre le 16 mai et le 5 juin 2023 auprès de 497 entreprises actives en région de Bruxelles-Capitale. Au total, nous avons collecté 130 réponses, ce qui correspond à un taux de réponse de 26%. Comme le démontre le tableau ci-dessous, cet échantillon d'entreprises est représentatif pour la taille d'entreprises et pour la région du siège social. En ce qui concerne la forme juridique, nous observons cependant une légère sous-représentation des sociétés commerciales.

Tableau 11 : Caractéristiques des entreprises composants l'échantillon et la population d'entreprises Titres-Services actives en région bruxelloise

		Entreprises répondantes	Population totale d'entreprises actives en RBC
Région	Bruxelles	49,2%	47,1%
	Flandre	23,1%	23,5%
	Wallonie	27,7%	29,4%
Taille	Moins de 10 travailleurs	3,9%	8,5%
	De 10 à 49 travailleurs	39,1%	34,9%
	De 50 à 249 travailleurs	39,1%	39,8%
	Plus de > 250 travailleurs	18,0%	16,8%
Statut	ASBL/ALE	21,5%	12,5%
	CPAS	1,5%	1,2%
	Personne physique	6,2%	7,2%
	Société commerciale	70,7%	79,2%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises et de la base de données de Sodexo

A.1.3. L'analyse financière

Dans un premier temps, nous avons utilisé la base de données Bel first pour collecter le plus de données financières possibles sur les 497 entreprises actives en 2022 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. La plupart des entreprises (84,3%) n'ayant pas encore déposé leurs comptes et bilan à la Banque Nationale de Belgique en ce qui concerne l'année 2022, nous concentrons notre analyse sur les résultats financiers de 2021 ; année pour laquelle nous disposons des chiffres financiers pour 418 des 497 entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2022.

Nous avons ensuite évalué les charges, recettes, et résultats d'exploitation par Titre-Service de ces 418 entreprises et retiré de notre échantillon les entreprises qui développent des activités en dehors des Titres-Services car nous ne sommes pas en capacité de distinguer, pour ces dernières, les résultats financiers de leurs activités Titres-Services des résultats financiers liés à leurs autres activités. Nous avons mobilisé plusieurs critères afin d'identifier ces entreprises multi activités : des résultats

d'exploitation par Titre-Service supérieurs à 8€ ou inférieurs à 10€, des recettes d'exploitation supérieures à 35€ par Titre-Service, ou un secteur d'activité principal (défini par son code NACE) très éloigné des activités menées habituellement dans les Titres-Services. Une recherche internet a ensuite été menée pour les entreprises qui respectaient, au moins, l'un de ces critères, afin de confirmer qu'elles développaient bien des activités en-dehors des Titres-Services. 52 entreprises ont été considérées comme étant multi activités selon cette procédure, ce qui a eu pour conséquence de réduire la population analysée à 366 entreprises Titres-Services. À noter que nous avons donc identifié 12,4% des entreprises actives en 2022 comme étant multi-activités alors que 10% des entreprises qui ont participé à notre enquête 2023 ont déclaré développer des activités en dehors des Titres-Services.

Finalement, nous avons, quand les données étaient disponibles, distingué les résultats financiers des entreprises selon leur taille, type, et localisation de leur siège social, d'une part, et évalué l'évolution de 2018 à 2022 des chiffres financiers des 366 entreprises retenues, d'autre part. L'évolution de la rentabilité des entreprises est par ailleurs mise en perspective à l'évolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services, à savoir, notamment : la valeur de remboursement pour l'entreprise d'un Titre-Service, le coût salarial, les frais supplémentaires appliqués aux clients, etc.

A.1.4. Des focus groupes avec les aides-ménagères

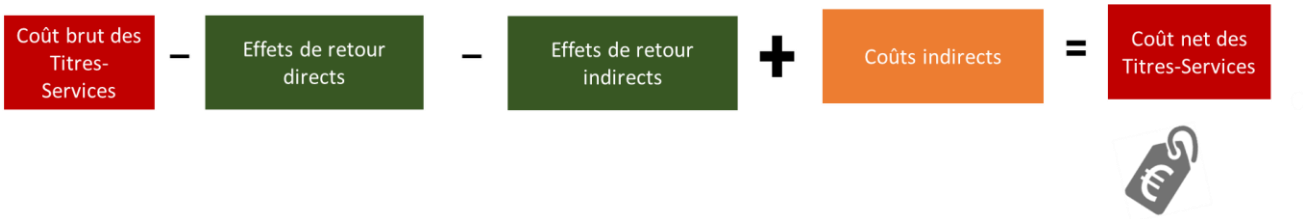
Un *focus group* est une technique d'entretien de groupe de type discussion semi-structurée, modérée par un animateur neutre, qui a pour but de collecter des informations sur un nombre limité de questions. Cette technique d'entretien repose sur la dynamique de groupe, elle permet d'explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. Les échanges favorisent l'émergence de connaissances, d'opinions et d'expériences comme une réaction en chaîne. Dans le cadre de l'évaluation 2022, nous avons organisé deux *focus groupes* avec 7 à 8 aides-ménagères Titres-Services (pour chaque *focus groupe*). L'objectif de ces *focus groupes* était d'évaluer le ressenti des aides-ménagères face à la crise, les difficultés persistantes rencontrées, les éventuels outils manquants, et la façon dont elles se sont adaptées, notamment face à l'inquiétude des clients.

A.1.5. 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 précédant se limitait à une partie des effets de retour directs du dispositif alors que le modèle actuel tient compte tant des effets de retour directs, que des effets de retour indirects mais également des coûts indirects générés par les Titres-Services.

Figure 91 : Coût net du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

A.1.6. 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

A.2.1. Les entreprises Titres-Services

Tableau 12: Evolution du nombre de nouveaux et fins d'agréments entre 2017 et 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nouveaux agréments	**2**	**3**	**7**	**7**	**8**	**11**
Suppression d'agrément…	**69**	**905**	**202**	**50**	**47**	**51**
… pour inactivité	1	890	176	40	30	48
… pour des problèmes financiers	22	2	11	6	12	3
… volontaire	45	13	10	3	5	0
….après inspection	1	0	5	1	0	0

Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Tableau 13 : Evolution du nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises actives dans le dispositif bruxellois selon la localisation de leur siège social

	2021		2022			
	Moyenne	Médiane	Moyenne	*Variation (%) 2021-2022*	Médiane	*Variation (%) 2021-2022*
Bruxelles	49 820	22 871	59 418	+19%	28 660	+25%
Wallonie	2 166	274	3 529	+63%	335	+22%
Flandre	16 016	1 967	19 699	+23%	1 761	-10%

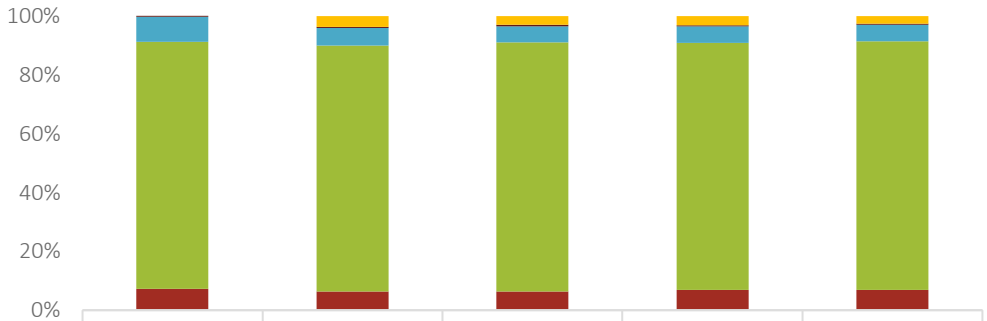
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

Tableau 14 : Distribution statistique du nombre de travailleurs des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services

	2020 N=538	2021 N=503	2022 N=497
1er quartile	38	34	25
Médiane	82	85	62
3ème quartile	208	225	134

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

Figure 92 : Evolution de la répartition, par forme légale, des entreprises localisées à Bruxelles et ayant remis au moins un Titre-Service bruxellois sur l'année

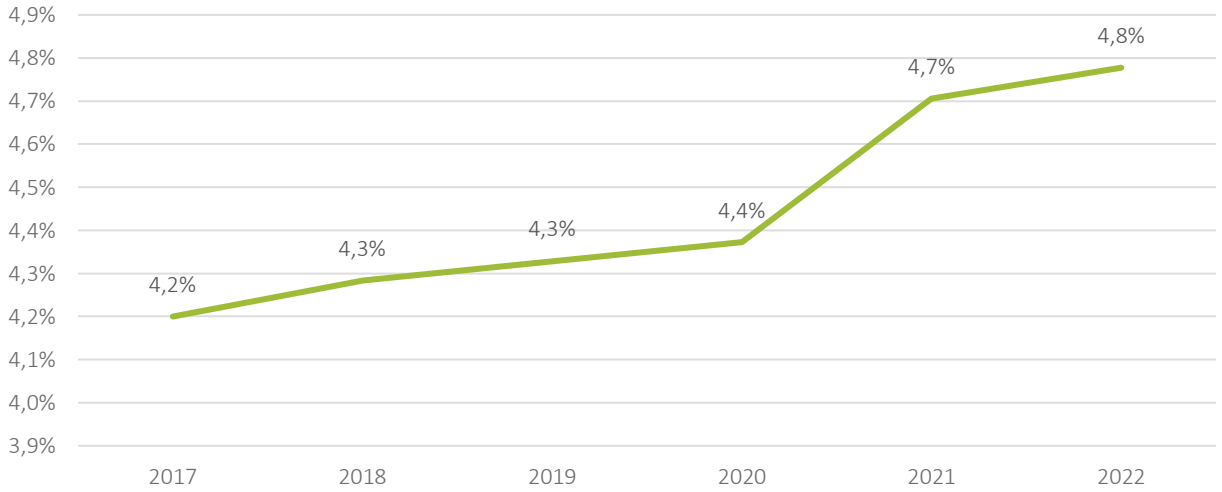


	2018	2019	2020	2021	2022
ALE		3,6%	3,0%	3,1%	2,6%
CPAS	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
ASBL	8,5%	6,0%	5,6%	5,7%	5,6%
Société commerciale	83,9%	83,5%	84,5%	83,8%	84,6%
Personne physique	7,3%	6,5%	6,4%	7,0%	6,8%

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

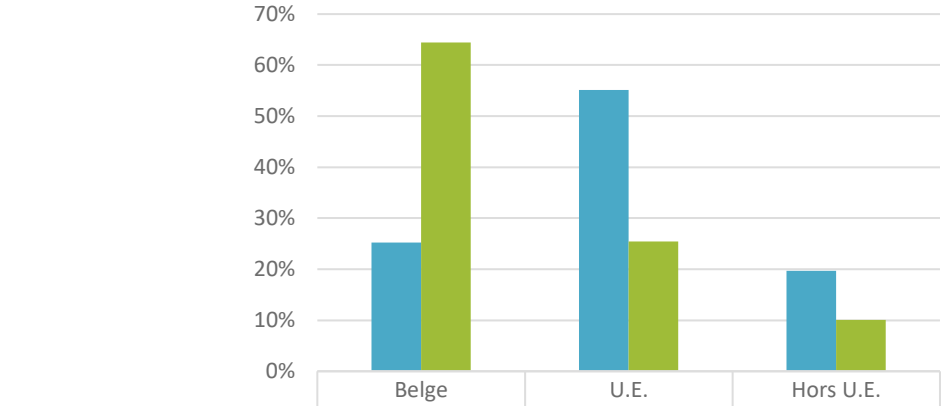
A.2.2. Les travailleurs Titres-Services

Figure 93 : Evolution de la part de travailleurs de sexe masculin actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2022)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

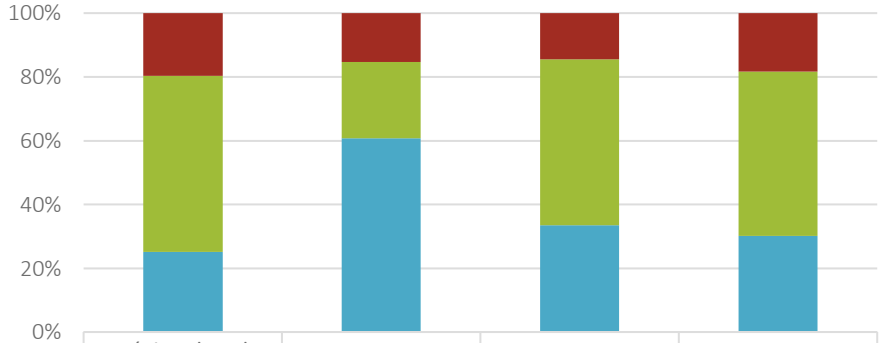
Figure 94 : Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2022 et population active bruxelloise selon la nationalité



	Belge	U.E.	Hors U.E.
Travailleurs Titres-Services bruxellois	25,2%	55,1%	19,7%
Population active bruxelloise	64,5%	25,4%	10,1%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2021 (dernières données disponibles)

Figure 95 : Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon la nationalité et la région de domicile en 2022

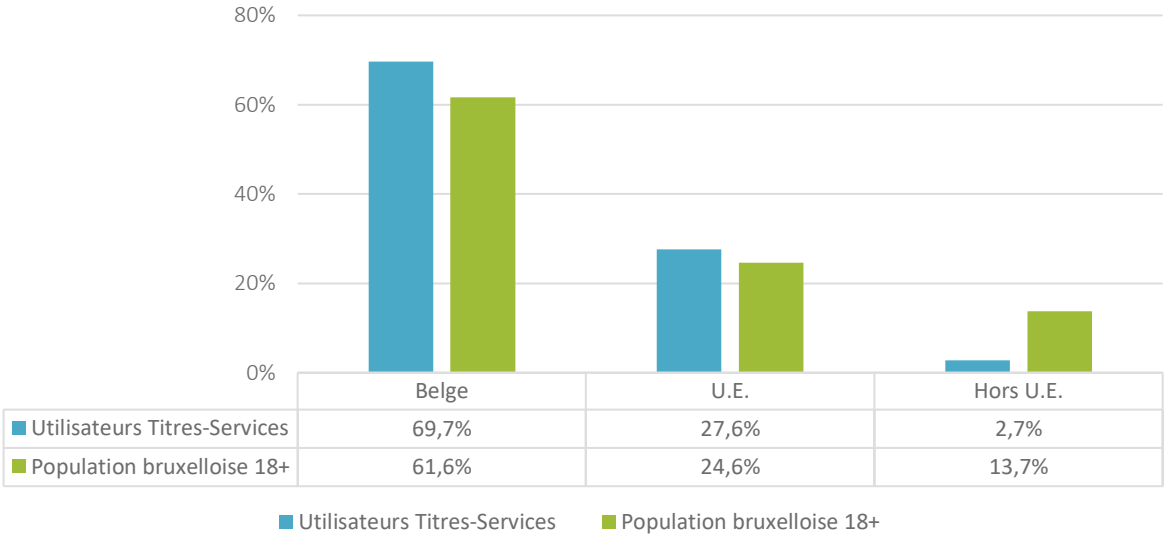


	Région de Bxl Capitale	Région wallonne	Région flamande	Total
Hors U.E.	19,7%	15,3%	14,4%	18,3%
U.E.	55,1%	23,9%	52,1%	51,5%
Belge	25,2%	60,8%	33,4%	30,2%

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

A.2.3. Les utilisateurs Titres-Services

Figure 96: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2022 et population bruxelloise selon la nationalité

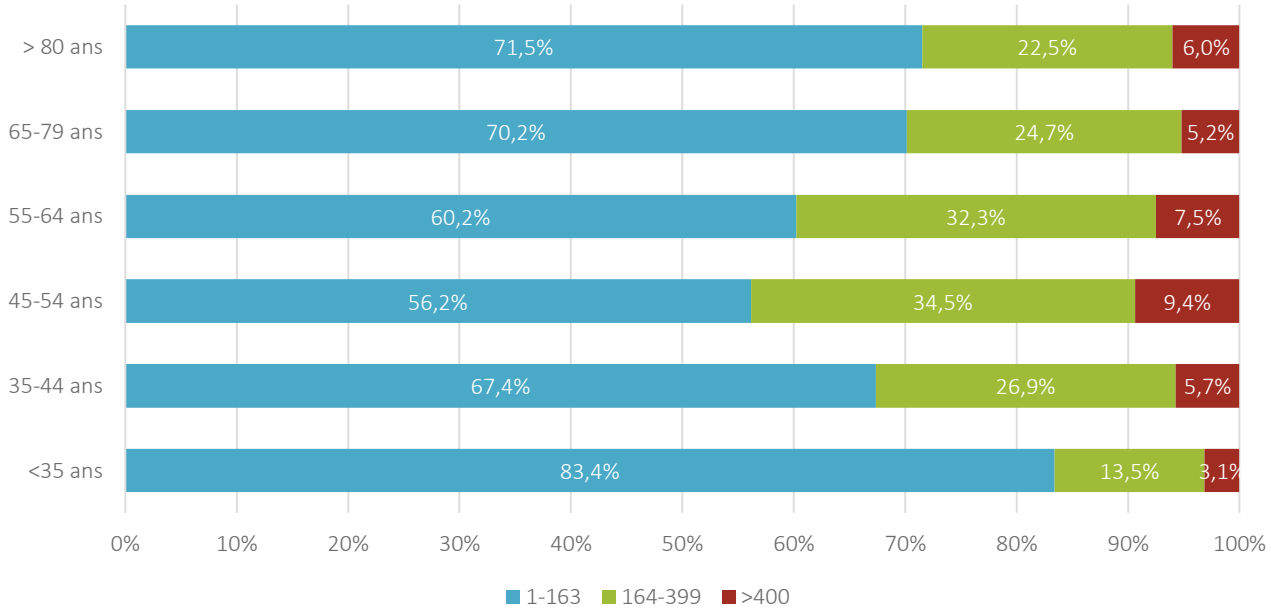


	Belge	U.E.	Hors U.E.
Utilisateurs Titres-Services	69,7%	27,6%	2,7%
Population bruxelloise 18+	61,6%	24,6%	13,7%

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 2021 (dernières données disponibles)

A.2.3. Les Titres-Services achetés

Figure 97 : Nombre de Titres-Services achetés selon l'âge des utilisateurs Bruxellois en 2022



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

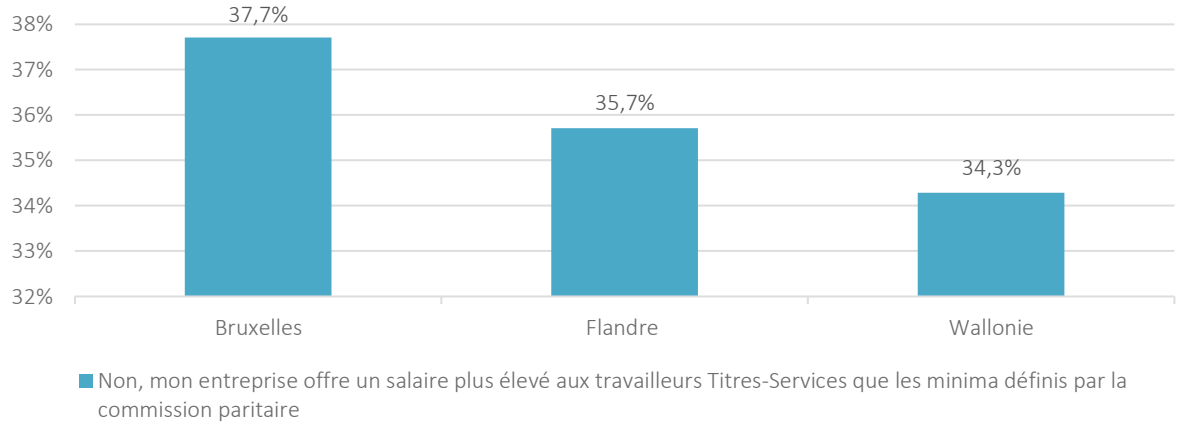
Tableau 15 : Nombre d'utilisateurs de Titres-Services électroniques selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale

	2019		2020		2021		2022		Taux de croissance 2021-2022
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	13 602	77,2%	13 553	80,0%	14 788	82,7%	15 719	85,1%	6,3%
Entre 35 et 44 ans	18 002	68,3%	18 394	72,6%	19 944	76,8%	21 492	79,9%	7,8%
Entre 45 et 54 ans	12 911	57,0%	13 888	61,9%	14 953	66,2%	16 630	70,2%	11,2%
Entre 55 et 64 ans	7 566	45,9%	8 325	50,8%	9 318	55,7%	10 433	60,0%	12,0%
Entre 65 et 79 ans	5 356	31,9%	6 163	36,8%	7 091	41,2%	7 939	45,2%	12,0%
≥ 80 ans	1 848	18,6%	2 217	22,4%	2 518	25,6%	2 873	29,0%	14,1%

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

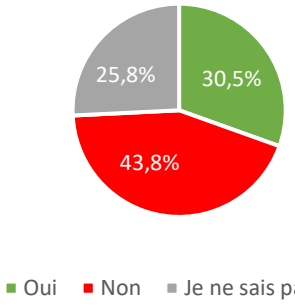
A.2.4. Figures supplémentaires issues de l'enquête

Figure *98* : Part des entreprises qui rémunèrent leurs travailleurs au-dessus des minima obligatoires définis par la commission paritaire selon la région de l'entreprise



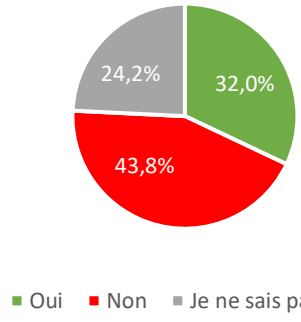
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 99 : Part des entreprises ayant eu recours aux mesures d'aide proposées aux entreprises Titres-Services par la Région wallonne dans le cadre de la crise de la Covid-19



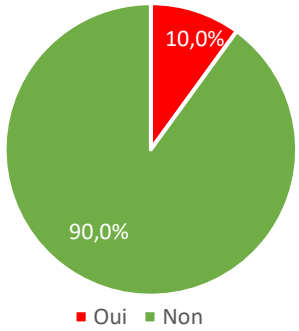
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 100 : Part des entreprises ayant eu recours aux mesures d'aide proposées aux entreprises Titres-Services par la Région flamande dans le cadre de la crise de la Covid-19 en



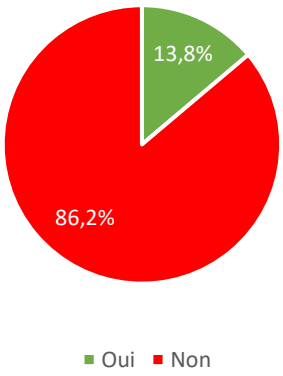
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 101 : Part des entreprises proposant des biens et services en dehors du secteur des Titres-Services



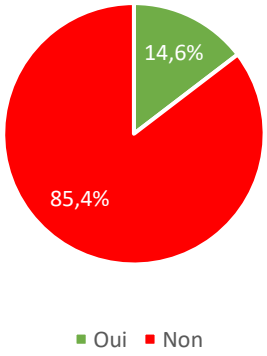
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 102 : Part des entreprises disposant d'un autre agrément que celui lié à l'activité de Titres-Services (par ex. Service d'aide aux familles, entreprise sociale, etc.)



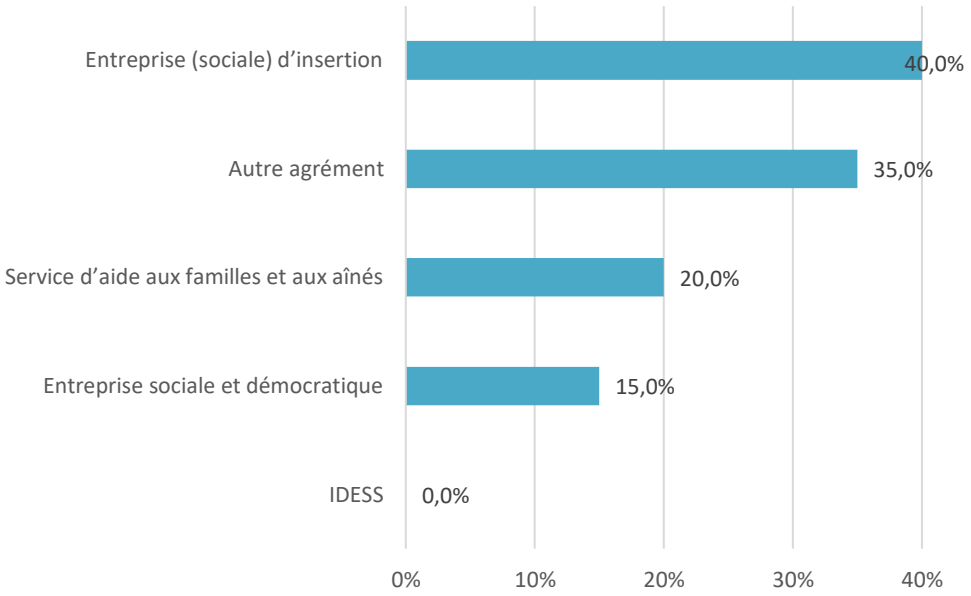
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 103 : Part des entreprises faisant partie d'un groupe, d'une organisation, d'une société ou d'un holding plus vaste



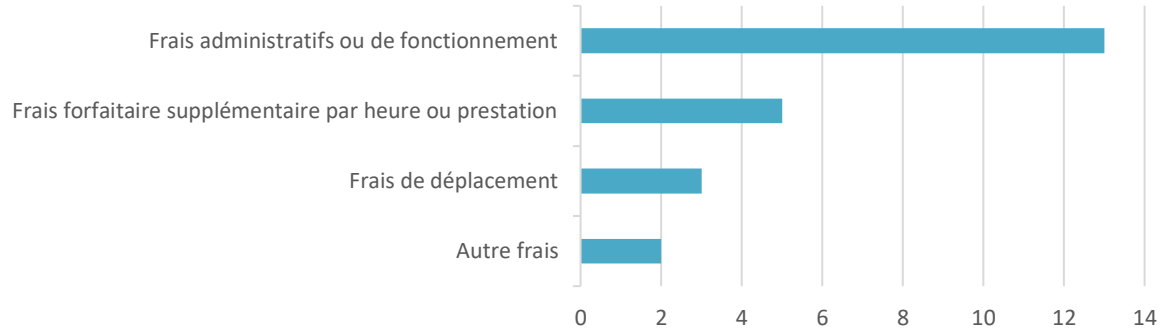
Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 104 : Autres agréments liées à l'activité Titres-services dont les entreprises disposent (question posée aux entreprises ayant déclaré disposer d'autres agréments)



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Figure 105 : Type(s) de frais supplémentaires demandés par les entreprises Titres-Services (question posée aux entreprises déclarant demander des frais supplémentaires à leurs clients)



Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

Tableau 16 : Evaluation générale de la rentabilité des activités Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale, *par type d'entreprise*

	Absolument non rentable	Plutôt non rentable	Ni rentable, ni non rentable	Plutôt rentable	Très rentable	Je ne sais pas
Société commerciale	5,4%	17,4%	41,3%	17,4%	s.d.	18,5%
ASBL	0,0%	33,3%	40,0%	6,7%	s.d.	20,0%
CPAS	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	s.d.	50,0%
ALE	0,0%	27,3%	36,4%	0,0%	s.d.	36,4%
Total	**4,2%**	**20,0%**	**40,8%**	**14,2%**	**s.d.**	**20,8%**

Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

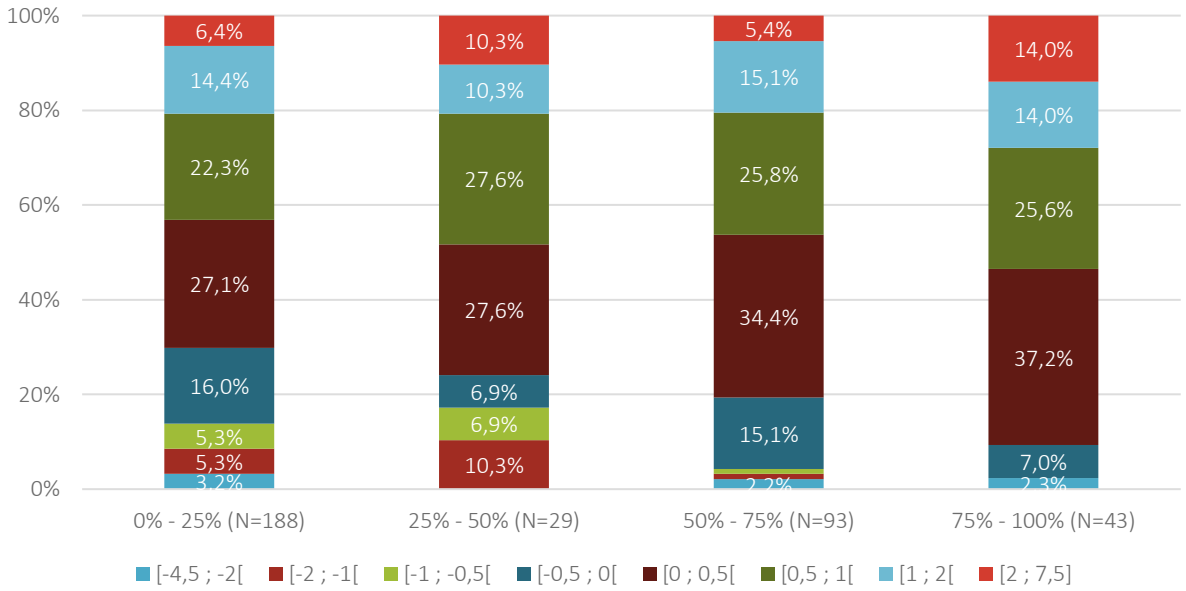
Tableau 17 : Evaluation générale de la rentabilité des activités Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale, *par taille d'entreprise*

Taille d'entreprise	Absolument non rentable	Plutôt non rentable	Ni rentable, ni non rentable	Plutôt rentable	Très rentable	Je ne sais pas
< 10	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	s.d.	75,00%
10 - 49	2,2%	26,7%	37,8%	8,9%	s.d.	24,44%
50 - 249	4,2%	16,7%	47,9%	16,7%	s.d.	14,58%
> 250	9,5%	19,0%	33,3%	23,8%	s.d.	14,29%
Total général	**4,2%**	**20,3%**	**40,7%**	**14,4%**	**s.d.**	**20,34%**

Source : IDEA Consult sur base de l'enquête auprès de 130 entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale

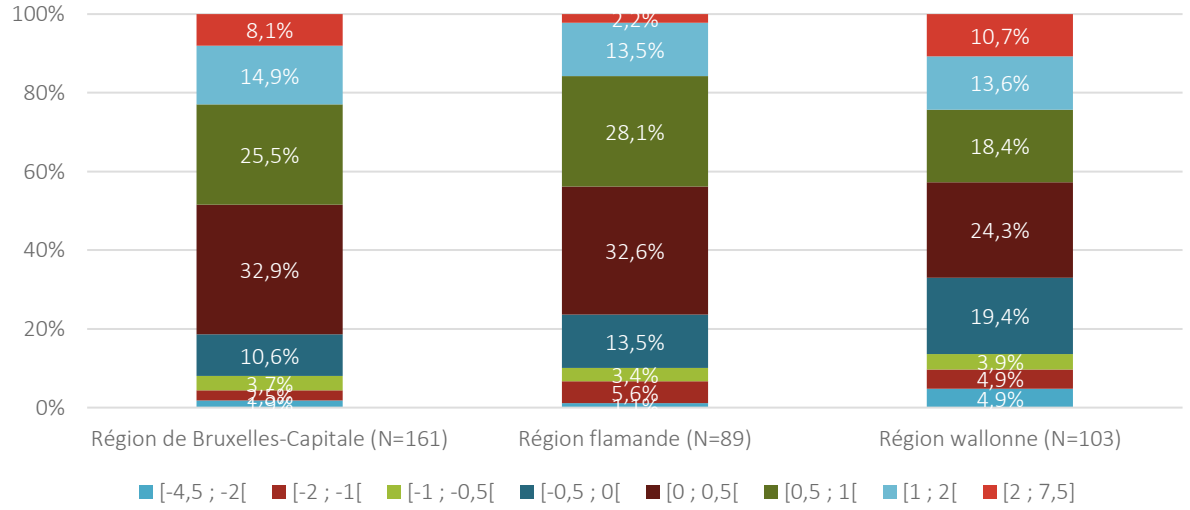
A.2.4. Figures supplémentaires issues de l'analyse financière

Figure 106 : Répartition des résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon les parts du marché bruxellois



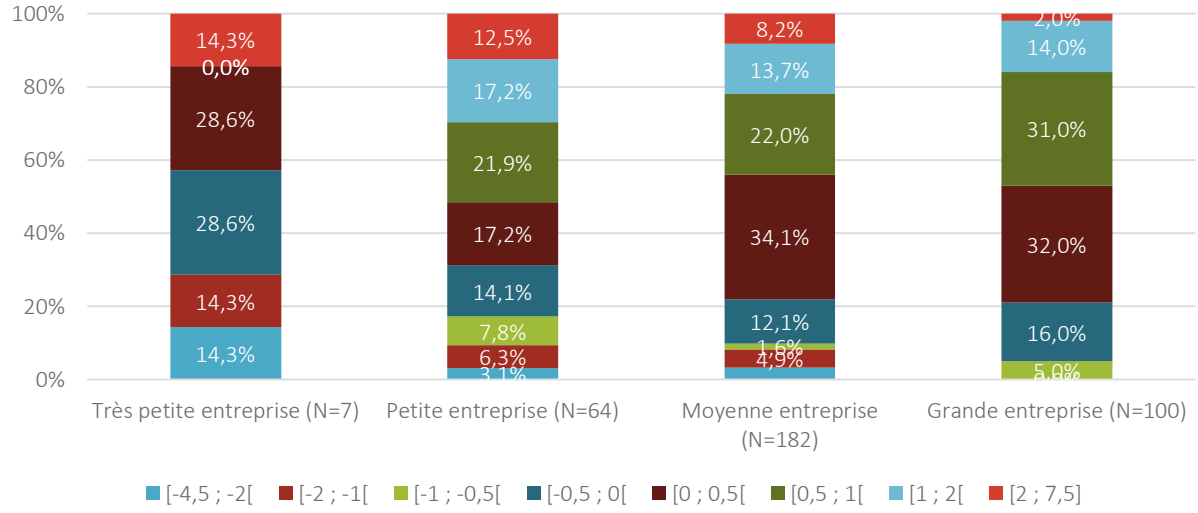
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 107 : Répartition des résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon la région du siège social



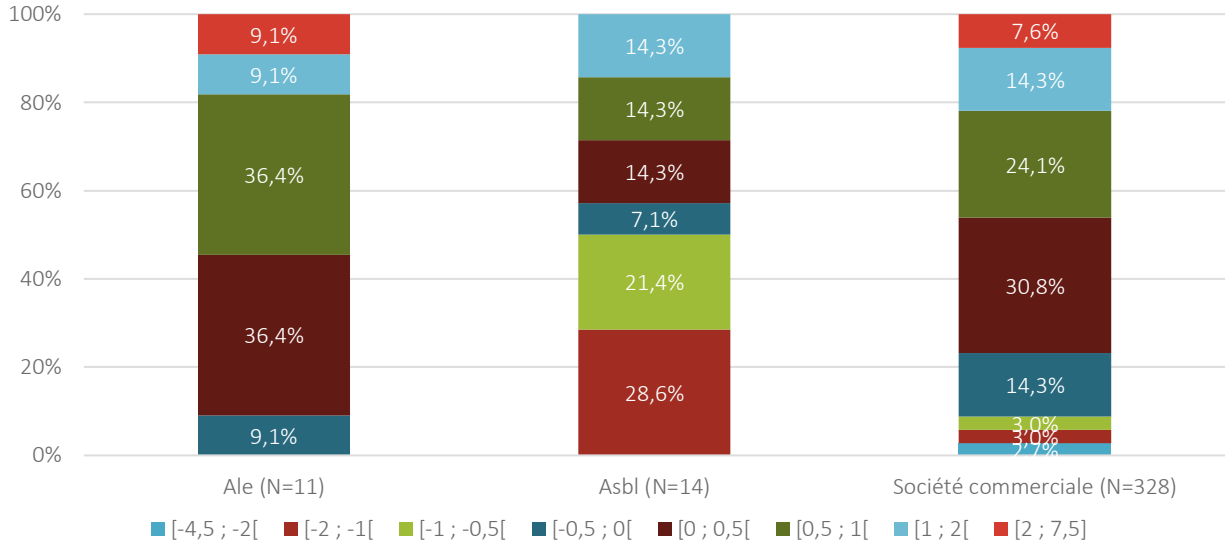
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 108 : Répartition des résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon la taille de l'entreprise



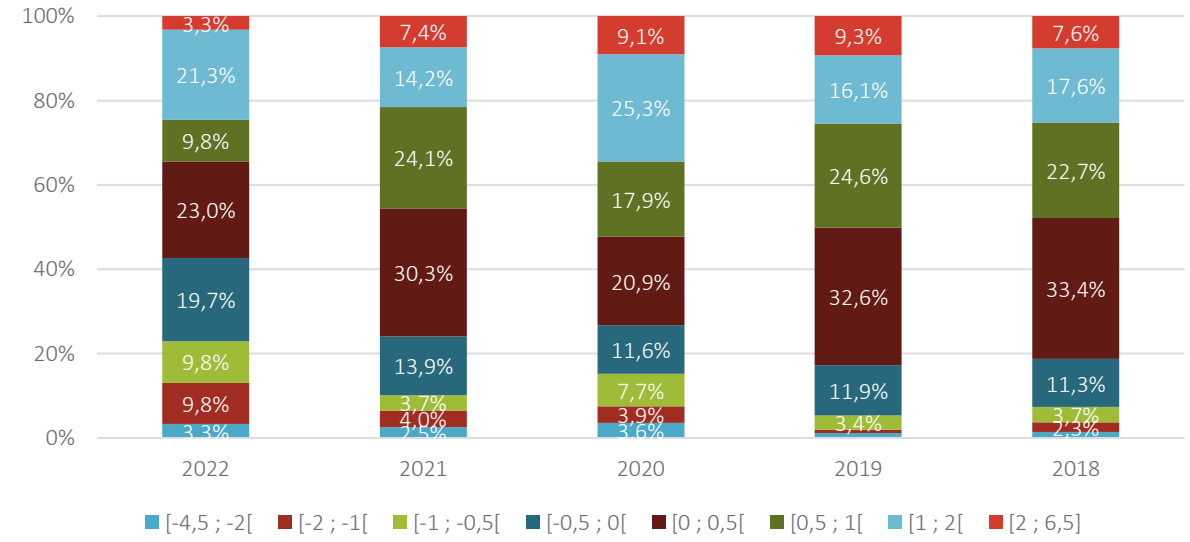
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 109 : Répartition des résultats d'exploitation par Titre-Service en 2021 selon le type d'entreprise



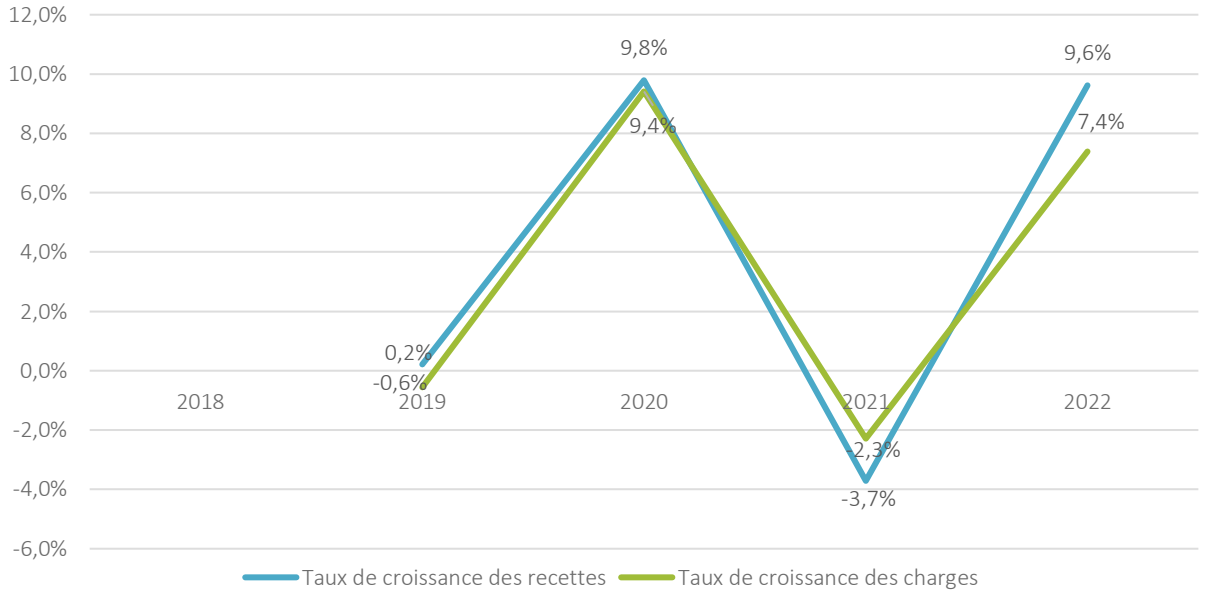
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 110 : Evolution de 2018 à 2022 de la répartition des entreprises actives à Bruxelles selon le niveau de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service



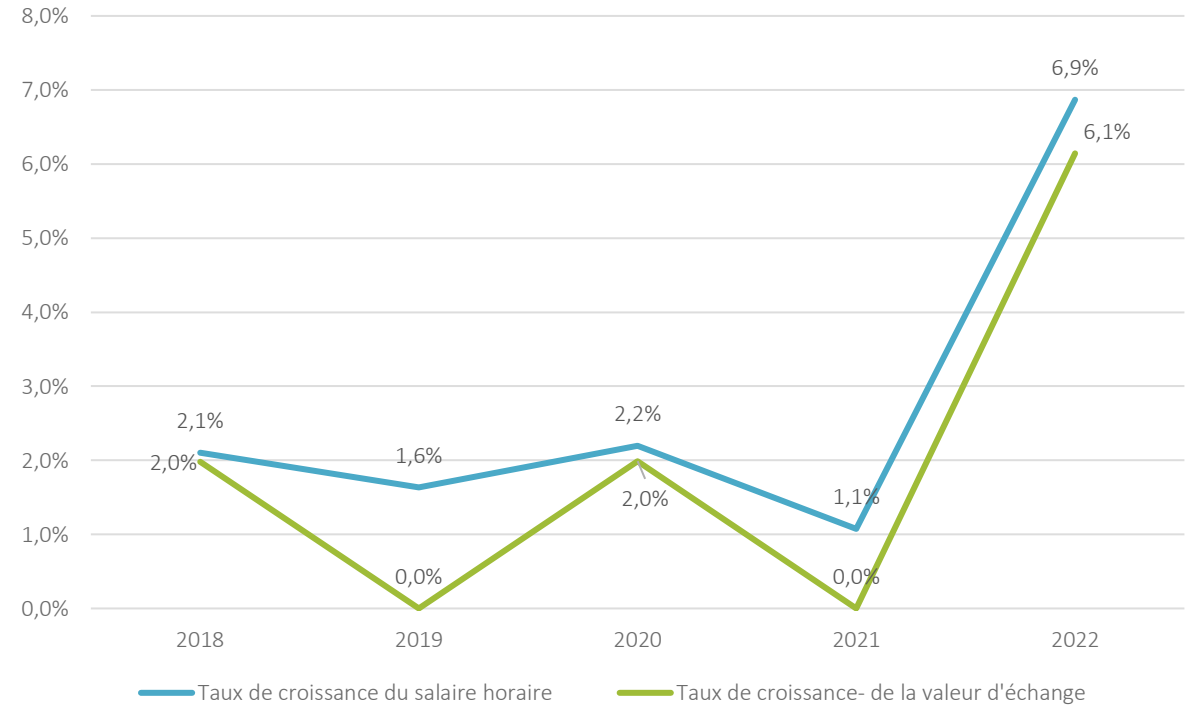
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 111 : Evolution de 2018 à 2022 du taux de croissance annuel des recettes et charges d'exploitation moyennes par Titre-Service des entreprises actives à Bruxelles



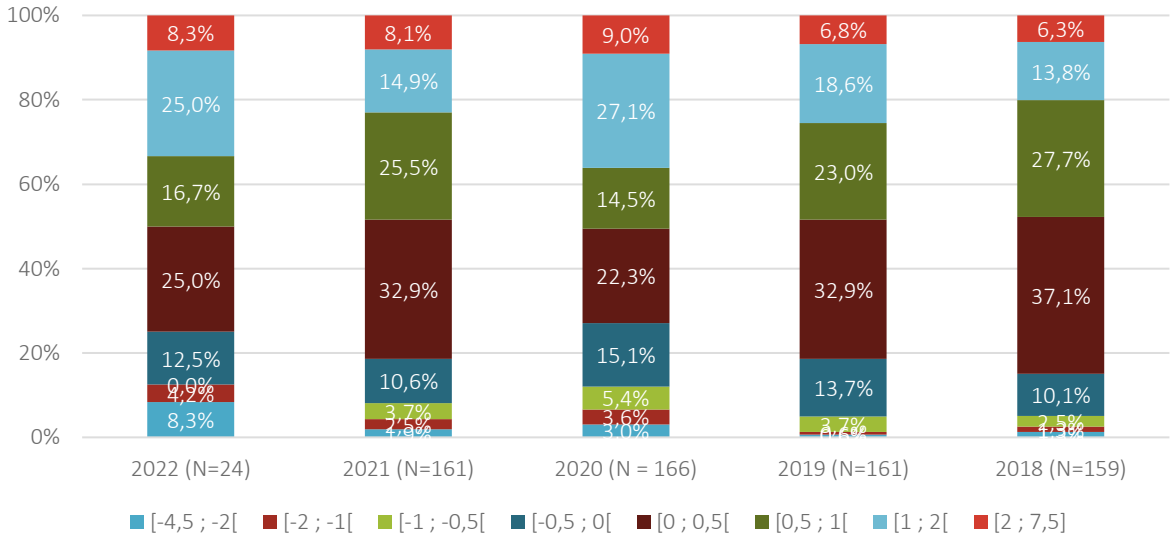
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 112 : Evolution de 2018 à 2022 du taux de croissance annuel des salaires horaires bruts moyens des travailleurs Titres-Services bruxellois et de la valeur de remboursement d'un Titre-Service bruxellois en juin de chaque année



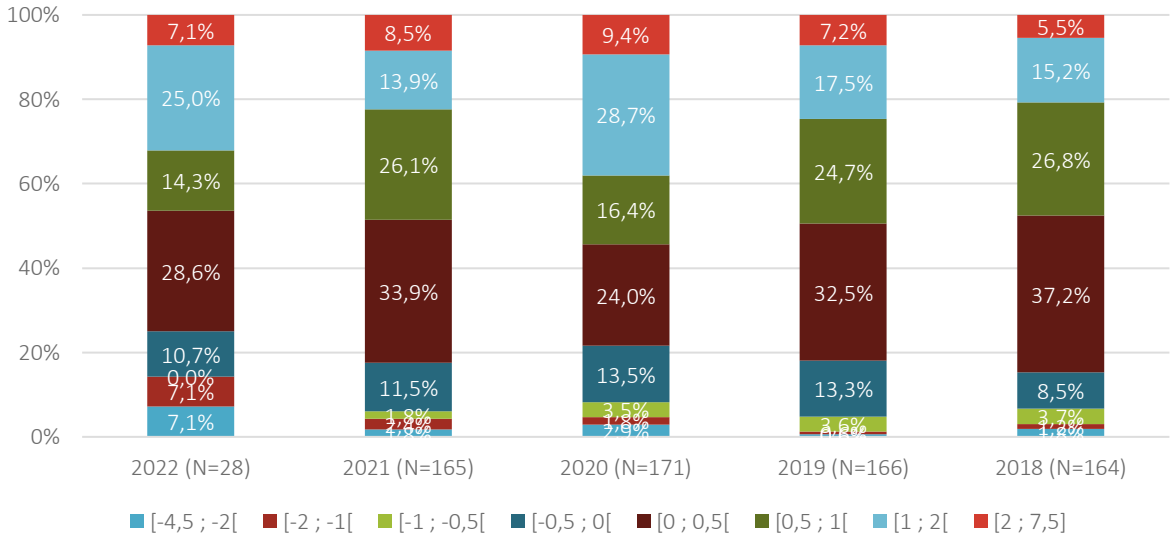
Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 113 : Evolution de 2018 à 2022 de la répartition des entreprises bruxelloises actives à Bruxelles selon le niveau de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst

Figure 114 : Evolution de 2018 à 2022 de la répartition des entreprises avec un volume d'activité de minimum 25% à Bruxelles selon le niveau de leurs résultats d'exploitation par Titre-Service



Source : IDEA Consult sur base des données de Belfirst