

Evaluation du système des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2019

Rapport final | 15 octobre 2020

A la demande du

Service public régional de Bruxelles
Bruxelles Economie et Emploi
Service Emploi

Cette étude a été menée par:

Daphné Valsamis
Olivier Brolis
Kathy Goffin

Rue Jozef 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	5
1 / Le contexte et contenu de l'évaluation	6
2 / Le fonctionnement du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	7
3 / L'approche de l'évaluation	11
PARTIE 2 Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019	13
1 / Introduction	14
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019	15
3 / Les entreprises Titres-Services	16
3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services	17
3.2. Le profil des entreprises Titres-Services	21
4 / Les travailleurs Titres-Services	26
4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services	27
4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services	30
5 / Les utilisateurs Titres-Services	41
5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services	42
5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services	45
6 / Les Titres-Services achetés	58

6.1.	Le nombre de Titres-Services achetés	59
6.2.	Les caractéristiques des Titres-Services achetés	65
PARTIE 3 La qualité de l'emploi Titres-Services		73
1 /	Introduction	74
2 /	Le nombre d'heures de travail	75
3 /	Le salaire	78
4 /	Les types de contrats	81
5 /	La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services	83
5.1.	La situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services	83
5.2.	La situation professionnelle postérieure des travailleurs Titres-Services	85
6 /	La formation des travailleurs Titres-Services	86
PARTIE 4 Focus sur les utilisateurs Titres-Services		89
1 /	Introduction	90
2 /	Le niveau de satisfaction des utilisateurs Titres-Services	91
3 /	Les raisons d'utilisations des Titres-Services	98
4 /	L'impact de l'utilisation des Titres-Services sur les ménages bruxellois	103
5 /	L'avis des utilisateurs sur les modifications potentielles de la réglementation Titres-Services	105
5.1.	L'augmentation du prix du Titre-Service	106
5.2.	La suppression de la déduction fiscale	114
5.3.	La suppression des Titres-Services papier et le passage à un système 100% électronique	118
5.4.	Des modifications dans le système de paiement	123
PARTIE 5 Le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019		125
1 /	Introduction	126
2 /	Le coût brut du système des Titres-Services	127
3 /	Les effets de retour directs du système des Titres-Services	128

4 /	Le coût net du système des Titres-Services	129
PARTIE 6 Conclusions et recommandations		130
1 /	Introduction	131
2 /	Principales conclusions concernant l'importance du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	132
3 /	Principaux constats concernant la qualité de l'emploi dans les Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	134
4 /	Principaux constats concernant les utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	136
5 /	Principaux constats concernant la rentabilité des entreprises Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	140
6 /	Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019	141
7 /	Principales recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale	142
ANNEXES		146
A.1 /	Tableaux et figures supplémentaires	147



PARTIE 1

Introduction

1 / Le contexte et contenu de l'évaluation

Le dernier rapport d'évaluation d'une série de 3 rapports

Ce rapport, réalisé à la demande du Service Public Régional de Bruxelles (Bruxelles Economie et Emploi), présente l'évaluation 2019 du dispositif des Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit du dernier rapport d'une série de 3 rapports d'évaluation pour respectivement les années 2017, 2018 et 2019. Chaque rapport se concentrait sur un focus particulier, à savoir :

- ▶ Pour l'année 2017 : la qualité de l'emploi Titres-Services ;
- ▶ Pour l'année 2018 : la rentabilité des entreprises Titres-Services ;
- ▶ Pour l'année 2019 : les utilisateurs de Titres-Services.

En plus de ces focus annuels, l'ensemble de ces rapports analysent, conformément à l'article 10 de la loi du 20 juillet 2001, au moins les thématiques suivantes :

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

Dans le présent rapport, nous présentons les résultats de l'évaluation 2019 du système des Titres-Services bruxellois. Les éléments suivants sont analysés:

- ▶ 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 ;
- ▶ Dans la partie 3, la [qualité de l'emploi dans le système des Titres Services](#) est examinée sur la base des données administratives disponibles ;
- ▶ Dans la partie 4, un [focus sur les utilisateurs de Titres-Services](#) est proposé, sur base de données d'enquête ;
- ▶ Dans la partie 5, l'estimation du [coût global brut, les effets de retour et le coût net de la mesure](#) est réalisée sur base de notre modèle développé en 2017.
- ▶ Enfin, dans la partie 6, les [conclusions et les recommandations](#) sont présentées. Nous revenons dans ce chapitre également sur les conclusions et recommandations des rapports d'évaluations précédents.

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

Remarque importante : Même si cette évaluation a été faite en 2020, elle a trait à l'année 2019. Dès lors, l'impact de la crise du COVID-19 qui a fortement touché le secteur, ne fait pas partie de ce rapport. L'impact du COVID-19 sur le secteur sera analysé dans le rapport d'évaluation 2020, qui sera établi fin 2021.



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

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

Le dispositif des Titres-Services : un système triangulaire

Les « Titres-Services » ont été introduits en Belgique par la loi fédérale du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d’emplois de proximité ».

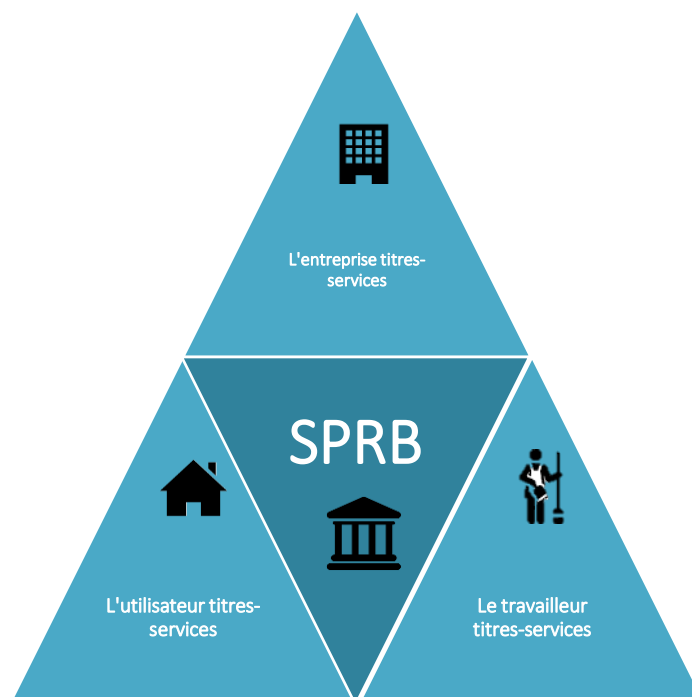
A l’origine, le dispositif a été conçu comme une mesure à l’emploi qui poursuit trois objectifs principaux :

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

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

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

Figure 1: Le système triangulaire du dispositif des Titres-Services



Source: IDEA Consult

Le 1er juillet 2014, à la suite de la 6^{ème} réforme de l'Etat, la gestion du dispositif est devenue une compétence régionale. Ainsi, depuis janvier 2015, la Région de Bruxelles-Capitale est compétente pour toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur et le Service Public Régional de Bruxelles, Bruxelles Economie et Emploi, est en charge de la gestion administrative du système. C'est le [gouvernement régional](#) qui détermine donc les paramètres principaux de la mesure, en fonction des objectifs de la Région, par exemple : le prix des Titres-Services, la valeur de la déduction fiscale, le nombre de chèques maximal, le type d'activité autorisée, les obligations de formation, etc.

Les trois autres acteurs clés du système sont :

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

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

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

Pour assurer la viabilité du système, une intervention publique liée aux Titres-Services est également versée aux entreprises agréées, couvrant une partie du coût des prestations fournies. Les Titres-Services émis et remboursés entre le 1^{er} janvier 2019 et le 30 juin 2019 étaient remboursés à 22,69€. Suite à l'indexation, Sodexo (le prestataire privé en charge de l'émission et de l'impression des Titres-Services) effectue à partir du 30 juin 2019 un remboursement de 23,14€ par Titre-Service émis et remboursé. Un utilisateur peut commander 500 Titres-Services par année civile, les 400 premiers au prix de 9€ et les 100 derniers au prix de 10€¹.

[Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale : la réglementation en vigueur](#)

En 2014, à la suite de la 6^{ème} réforme de l'Etat, la gestion du régime des Titres-Services est devenue une compétence régionale. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale est devenu responsable de toutes les décisions politiques, économiques et financières relatives au secteur. A la suite d'une période de transition, l'opérationnalisation du dispositif a été confiée dans sa totalité au Service Public Régional de Bruxelles (BEE).

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

- ▶ La [gestion financière et opérationnelle](#) de l'ensemble du dispositif ;
- ▶ La [gestion du Fonds de formation](#) régional pour les Titres-Services ;
- ▶ La [désignation de l'entreprise émettrice des Titres-Services](#) pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ La [définition des conditions d'agrément](#) des entreprises Titres-Services actives dans la Région ainsi que les décisions d'octroi, de refus et de retrait d'agréments ;

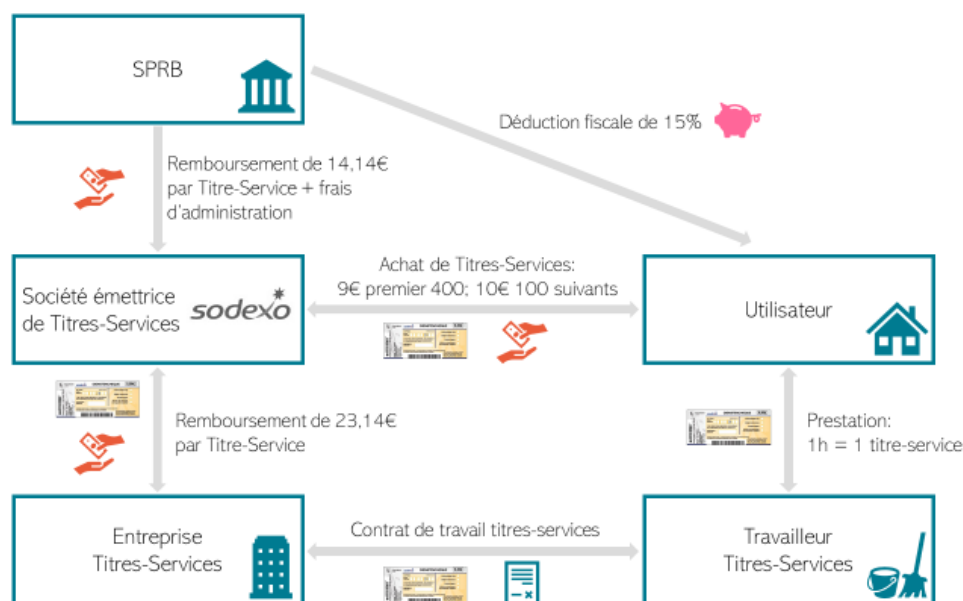
¹ Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 Titres-Services par an au prix de 9,00€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ; d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge.



- ▶ La **détermination du seuil de déductibilité fiscale** des Titres-Services pour les utilisateurs résidant en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Le **contrôle des entreprises Titres-Services actives** sur le territoire bruxellois ;
- ▶ Le suivi de l'**évaluation** annuelle du dispositif.

La figure suivante représente l'organisation du dispositif des Titres-Services en Région bruxelloise :

Figure 2: Organisation du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019



Source: IDEA Consult

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

- ▶ La **déduction fiscale** au bénéfice des utilisateurs a été **réduite en 2016 à 15%** au lieu de 30% précédemment, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par Titre-Service (au lieu de 2,7€). En Région wallonne, le régime avait été modifié dès 2015 avec une déduction fiscale réduite à 10% pour les 150 premiers Titres-Services émis sur l'année. En 2019, la Région flamande a également réduit sa déduction fiscale sur les Titres-Services, passant de 30% à 20%.
- ▶ **L'obligation pour une entreprise Titres-Services d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés** ou de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale par trimestre a été assouplie. A partir du 1^{er} janvier 2016, le calcul du quota est réalisé sur une base annuelle et pour chaque unité d'établissement et l'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé remplace la condition de chômeur complet indemnisé. En Flandre, cette obligation a été supprimée.
- ▶ En 2017, les **formations destinées aux travailleurs Titres-Services** et pouvant faire l'objet d'un remboursement partiel du Fonds de formation Titres-Services ont été élargies. Peuvent prétendre à un remboursement, les formations qui sont non seulement liées à la fonction du travailleur Titre-Service mais également toutes les formations qui visent à aider les travailleurs à évoluer professionnellement tant au sein du secteur des Titres-Services que dans tout autre secteur.

A partir du 1^{er} janvier 2019, plusieurs nouvelles mesures ont été introduites afin d'encourager davantage l'emploi, la formation et la diversité au sein des entreprises Titres-Services :

- ▶ Tout d’abord, en cas d’indexation, les entreprises pourront bénéficier d’un remboursement plus élevé des Titres-Services si elles remplissent les trois conditions suivantes :
 - l’unité d’établissement de l’entreprise agréée a engagé 60% de demandeurs d’emploi inoccupés ou de bénéficiaires d’un revenu d’intégration par rapport au personnel « Titres-Services » engagé durant l’année ;
 - l’entreprise a signé et transmis à l’administration bruxelloise une exemplaire de la « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des Titres-Services » ;
 - si l’entreprise a remis au moins 2.000 Titres-Services auprès de la société émettrice (en l’espèce Sodexo) sur l’année, l’entreprise doit disposer d’un plan de formation pour son personnel « Titres-Services » qui est approuvé par le Fonds de formation Titres-Services.
- ▶ L’entreprise doit respecter deux conditions supplémentaires pour être agréée comme entreprise Titres-Services :
 - L’entreprise s’engage à refuser toute forme de discrimination et à promouvoir la diversité et signe tous les cinq ans « la Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des Titres-Services ».
 - De nouvelles conditions relatives aux administrateurs de l’entreprise ont été émises. Ces derniers ne peuvent avoir été privés de leurs droits civils et politiques ni avoir été condamnés pour une infraction en matière fiscale ou sociale ou dans le cadre de la réglementation Titres-Services. Par ailleurs, toutes les personnes habilitées à engager l’entreprise doivent signer une déclaration sur l’honneur qui sont conservées par l’entreprise.
- ▶ Enfin, à certaines conditions, l’entreprise agréée pourra se faire restituer le cautionnement après 5 ans. Les dettes éventuelles seront déduites de ce montant.



3 / L'approche de l'évaluation

Pour l'évaluation du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019, nous nous basons sur trois méthodes de recherche distinctes, à savoir : l'analyse des données administratives, l'analyse des données issues de l'enquête envoyée aux utilisateurs des Titres-Services ainsi que du coût et des effets de retour de la mesure Titres-Services.

L'analyse de données administratives

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Il s'agit notamment des données concernant le nombre et le profil des entreprises agréées, le nombre de Titres-Services achetés, les données concernant les travailleurs et leur qualité d'emploi ainsi que les utilisateurs et leurs caractéristiques de profil. Lorsque les données sont comparables, nous réalisons des comparaisons dans le temps. Les comparaisons entre régions sont par contre limitées étant donné que l'année 2017 est la dernière année de disponibilité des données dans les trois régions.

De manière plus spécifique, pour l'analyse des données administratives, nos sources principales sont :

- ▶ **Sodexo** : cette source de données nous permet d'obtenir des données concernant les utilisateurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles, les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles (qui se sont fait rembourser au moins un Titre-Service) ainsi que les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui se sont fait rembourser au moins un Titre-Service Bruxellois).
- ▶ **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 2019, il est possible d'obtenir des informations détaillées concernant le profil des travailleurs et utilisateurs Titres-Services, la qualité de l'emploi Titres-Services ainsi que la trajectoire professionnelle des travailleurs Titres-Services.
- ▶ **L'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. Par ailleurs, cette source permet également d'obtenir des données concernant la qualité des emplois Titres-Services, en termes de salaires et horaires.
- ▶ **Données du Fonds de Formation Titres-Services Régional** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant le recours au remboursement du Fonds de Formation Régional Bruxellois pour des formations dispensées dans le secteur.

Une enquête auprès des utilisateurs Titres-Services Bruxellois

Afin de collecter des informations non disponibles par le biais de données administratives, nous avons organisé une enquête en ligne auprès des utilisateurs des Titres-Services bruxellois actifs en 2019. Nous avons obtenu 2.000 réponses. L'échantillon des utilisateurs Titres-Services obtenu est représentatif de l'ensemble de la population des utilisateurs bruxellois de Titres-Services en 2019 en ce qui concerne le type de Titres-Services qu'ils utilisent (électronique ou papier) ainsi que la commune de résidence (voir tableau en annexe). Cependant, nous devons mettre en évidence un léger décalage entre l'âge des participants à l'enquête et l'âge de la population des utilisateurs bruxellois. En effet, les personnes âgées de plus de 65 ans sont surreprésentées dans l'échantillon alors que les utilisateurs de moins de 35 ans y sont sous-représentés (certainement suite à une disponibilité temporelle plus élevée chez les utilisateurs âgés que chez les jeunes utilisateurs). Nous devons donc distinguer les résultats obtenus suite à l'enquête en fonction de l'âge des répondants pour éviter que ce problème de représentativité ne vienne affecter nos interprétations.

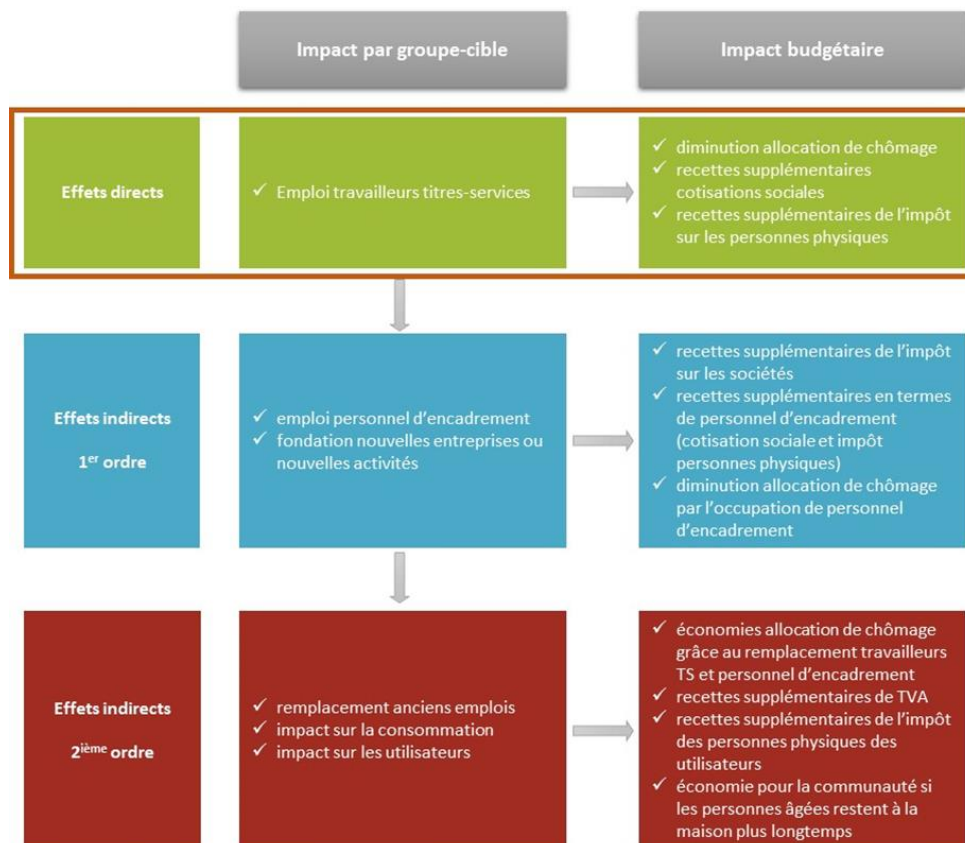


L'analyse du coût et des effets de retour de la mesure

Pour calculer le coût net de la mesure, il est nécessaire de prendre en compte différents paramètres qui interviennent dans le coût budgétaire du dispositif pour la Région de Bruxelles-Capitale mais également de prendre en considération les éléments qui permettent de générer des effets de retour directs et indirects. Pour le calcul de ces effets de retour, nous nous basons sur le modèle développé pour la Région de Bruxelles-Capitale en 2017 et utilisé dans les rapports d'évaluation précédents. Comme présenté dans la figure ci-après, ce modèle distingue les effets de retour suivants :

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

Figure 3 : Coût du système des Titres-Services



Source : IDEA Consult

A des fins de comparaison par rapport aux années précédentes, l'analyse du coût pour la Région de Bruxelles-Capitale se concentre donc sur les effets de retour directs. Il s'agit cependant de la dernière année pour laquelle ce modèle sera utilisé. En effet, pour les rapports d'évaluation suivants, un modèle plus complet sera utilisé, tenant compte également des effets de retour indirects. IDEA Consult a été désigné via marché public pour effectuer les rapports d'évaluation 2020 et 2021.



PARTIE 2

Les chiffres clés du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019



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 2019. Pour ce faire, nous nous basons principalement sur les données provenant de différentes sources administratives qui sont indiquées dans le rapport de manière systématique et, dans une moindre mesure, sur l'enquête menée auprès des utilisateurs des Titres-Services bruxellois.

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

- ▶ **Les entreprises bruxelloises** : se basent sur la liste d'entreprises qui ont remis et se sont fait rembourser au moins un Titre-Service Bruxellois pour une prestation effectuée en 2019 et ce quel que soit le lieu de leur siège social (données Sodexo). Les entreprises sont qualifiées d'entreprises Bruxelloises lorsqu'elles sont actives et ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **Les travailleurs bruxellois** : deux sources différentes sont utilisées pour quantifier le nombre de travailleurs Titres-Services :
 - **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un Titre-Service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme que pour les années 2017 à 2019. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
 - **L'ONSS** : cette source permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Ces données sont disponibles de manière uniforme depuis 2014 et peuvent donc être analysées dans le temps.
- ▶ **Les utilisateurs bruxellois** : sont identifiés selon leur lieu de domicile, sur base de l'adresse fournie par ces derniers à Sodexo. Cet indicateur n'a pas été modifié et peut donc être comparé dans le temps.

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



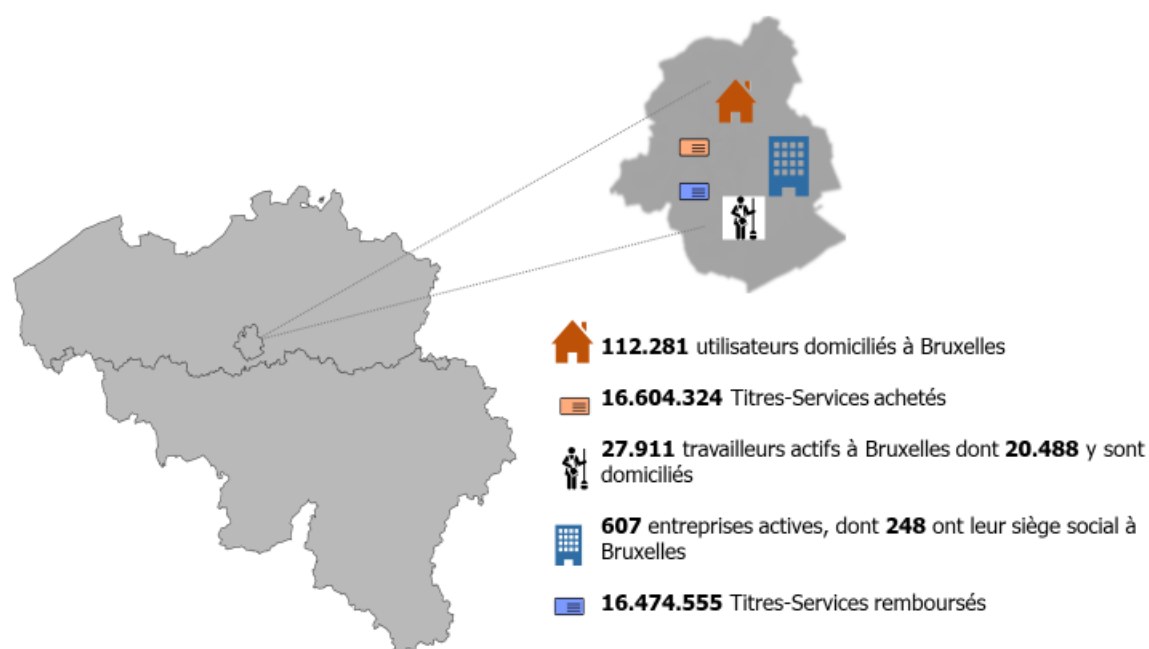
2 / Le dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019

Dans cette première section, nous donnons un premier aperçu du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 par le biais des principaux indicateurs. Ces différentes observations seront approfondies dans les chapitres suivants.

Le secteur des Titres-Services à Bruxelles en quelques chiffres

La figure ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des Titres-Services à Bruxelles en 2019 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés et remboursés.

Figure 4: Chiffres clés du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

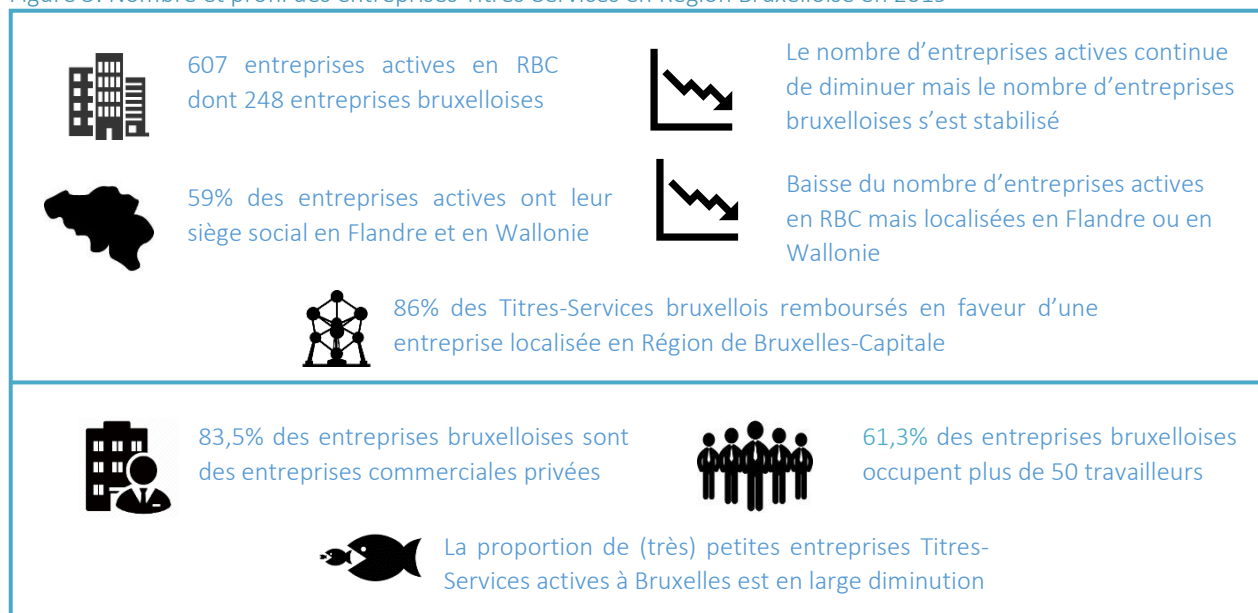
En 2019, le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait 607 entreprises actives, dont 248 y ont leur siège social. Sur base des données de Sodexo, on comptabilise 27.911 travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services dont 20.488 sont domiciliés à Bruxelles, ce qui représente 4,4% de la population active occupée dans la Région.

Le dispositif des Titres-Services a attiré, en 2019, 112.281 utilisateurs domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Enfin, 16,6 millions de Titres-Services ont été achetés pour une moyenne de 2,8 heures de prestations par semaine tandis que 16,5 millions de Titres-Services ont été remboursés aux entreprises.

3 / Les entreprises Titres-Services

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

Figure 5: Nombre et profil des entreprises Titres-Services en Région Bruxelloise en 2019



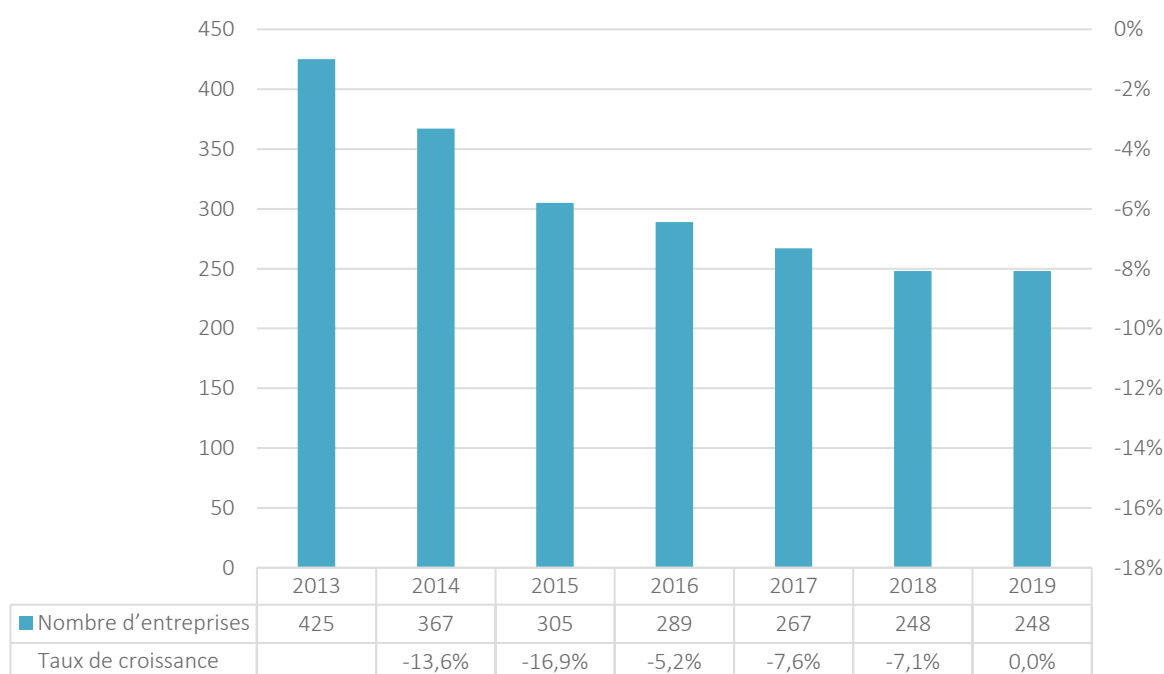
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

3.1. Le nombre d'entreprises Titres-Services

Pour la première fois depuis 2013, le nombre d'entreprises actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale est resté constant

La figure ci-dessous recense le nombre d'entreprises Titres-Services avec un siège social en Région de Bruxelles-Capitale qui ont été actives dans le dispositif Bruxellois en 2019 et qui bénéficient toujours de leur agrément au 31 décembre 2019. La même information est fournie pour les années 2013 à 2018. Il apparaît de cette figure, qu'en 2019, 248 entreprises étaient agréées et actives à Bruxelles tout en ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Leur nombre était équivalent en 2018 alors que le nombre d'entreprises bruxelloises répondant à ces conditions était en baisse continue depuis 2013², année durant laquelle on dénombrait pas moins de 425 entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services.

Figure 6: Evolution du nombre d'entreprises agréées et actives dans le dispositif des Titres-Services et ayant leur siège social dans la Région de Bruxelles-Capitale



Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONEM pour les années 2013-2015 et sur base des données de Sodexo pour les années 2016 à 2019, sur base du siège social de l'entreprise

Dans notre précédent rapport, nous avons expliqué la chute observée dans le nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale entre 2013 et 2018 de par l'augmentation de la pression concurrentielle et une certaine professionnalisation du secteur qui a mené à une concentration des entreprises dans de plus grosses structures. Le fait que le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Bruxellois est resté constant en 2019 est un signe de stabilisation du marché. En d'autres termes, les entreprises qui étaient peu efficaces et donc fragiles ont pour la plupart cessé leurs activités tandis que les entreprises subsistantes ont pu pérenniser leur présence dans le marché des Titres-Services. Cette stabilisation du marché pour les entreprises

² À noter que la baisse du nombre d'entreprises constatée entre 2017 et 2018 ne peut être expliquée suite aux retraits d'agréments automatiques opérés par la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2017 vis-à-vis des entreprises qui n'étaient pas actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services l'année précédente. En effet, la Figure 6 ne concerne que les entreprises avec un siège social en Région de Bruxelles-Capitale et actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services et non l'ensemble des entreprises agréées dans le dispositif bruxellois des Titres-Services.

subsistantes est par ailleurs à mettre en lien avec les résultats de l'analyse de rentabilité effectuée dans le rapport d'évaluation précédent. En effet, nous y avons démontré que les entreprises dont le siège social est à Bruxelles génèrent les résultats d'exploitation les plus élevés, avec un montant de près de 0,65€ par Titre-Service. Ces résultats d'exploitation étaient par ailleurs en hausse depuis 2015.

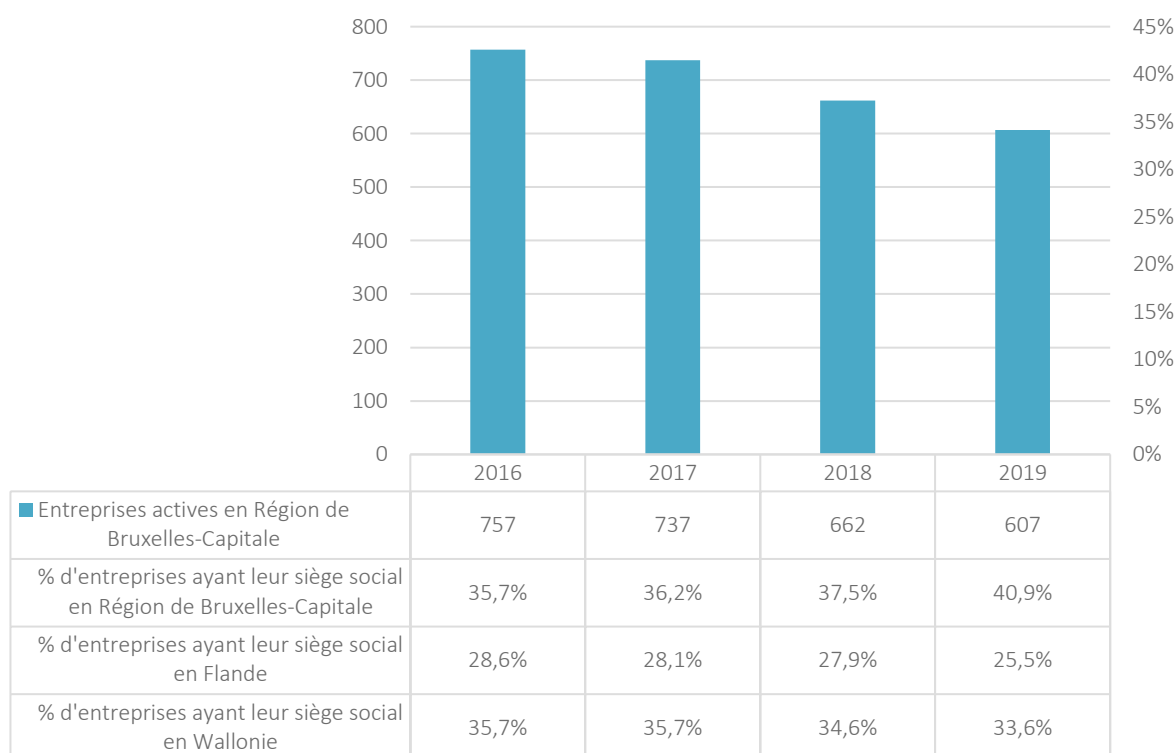
Poursuite de la baisse du nombre d'entreprises wallonnes et flamandes actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

La figure suivante montre qu'en 2019, 607 entreprises étaient actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Si 40,9% sont des entreprises bruxelloises, c'est-à-dire qui disposent d'un siège social en Région de Bruxelles-Capitale, le marché des Titres-Services bruxellois attire également un grand nombre d'entreprises qui ont leur siège social en dehors de la Région. Comme le montre la figure ci-dessous, sur les 607 entreprises Titres-Services qui sont actives sur le territoire bruxellois, 25,5% sont localisées en Flandre et 33,6% en Wallonie. Ainsi, plus de la moitié (59,1%) des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont leur siège social en dehors de la Région.

Néanmoins, la proportion d'entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services qui ont un siège social situé en-dehors de la Région de Bruxelles-Capitale est en constante diminution. En effet, ces entreprises représentaient 64,3% de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services en 2016 alors qu'elles ne représentent plus que 59,1% des entreprises actives en 2019.

Ces résultats tendent à démontrer que, si le nombre d'entreprises bruxelloises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est resté constant, le nombre d'entreprises wallonnes et flamandes continuent de diminuer. Il semblerait donc qu'une partie de ces entreprises aient pris la décision de cesser leurs activités en Région bruxelloise et de recentrer leurs activités dans la Région dans laquelle elles détiennent un pouvoir de marché plus important.

Figure 7: Nombre et pourcentage d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social de 2016 à 2019



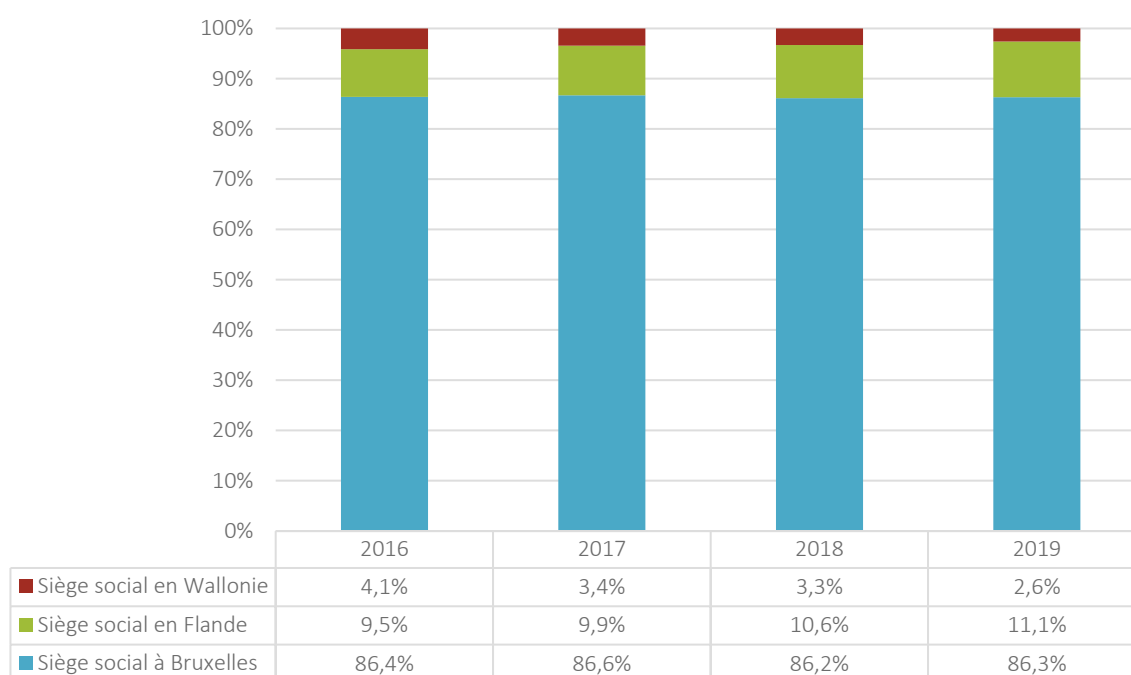
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise

86,3% des Titres-Services Bruxellois remboursés le sont en faveur d'une entreprise dont le siège social est en Région de Bruxelles-Capitale

Si un nombre significatif d'entreprises localisées en Flandre et en Wallonie sont actives à Bruxelles, la figure ci-dessous montre que leurs prestations dans la région sont tout de même assez limitées. Ainsi, la très grande majorité des Titres-Services remboursés par la région bruxelloise le sont à destination d'une entreprise ayant son siège social à Bruxelles (86,3%), alors que seulement 10,6% le sont à destination des entreprises flamandes et 3,3% des entreprises wallonnes.

Cependant, et ce même si la proportion d'entreprises bruxelloises est en augmentation constante, nous observons que le pourcentage de Titres-Services remboursés aux entreprises bruxelloises est en légère baisse (86,4% en 2016 versus 86,3% en 2019), principalement au profit d'entreprises dont le siège social est en Flandre (de 9,5% en 2016 à 11,1% en 2019).

Figure 8: Part des Titres-Services Bruxellois remboursés aux entreprises selon leur siège social pour des prestations effectuées entre 2016 et 2019

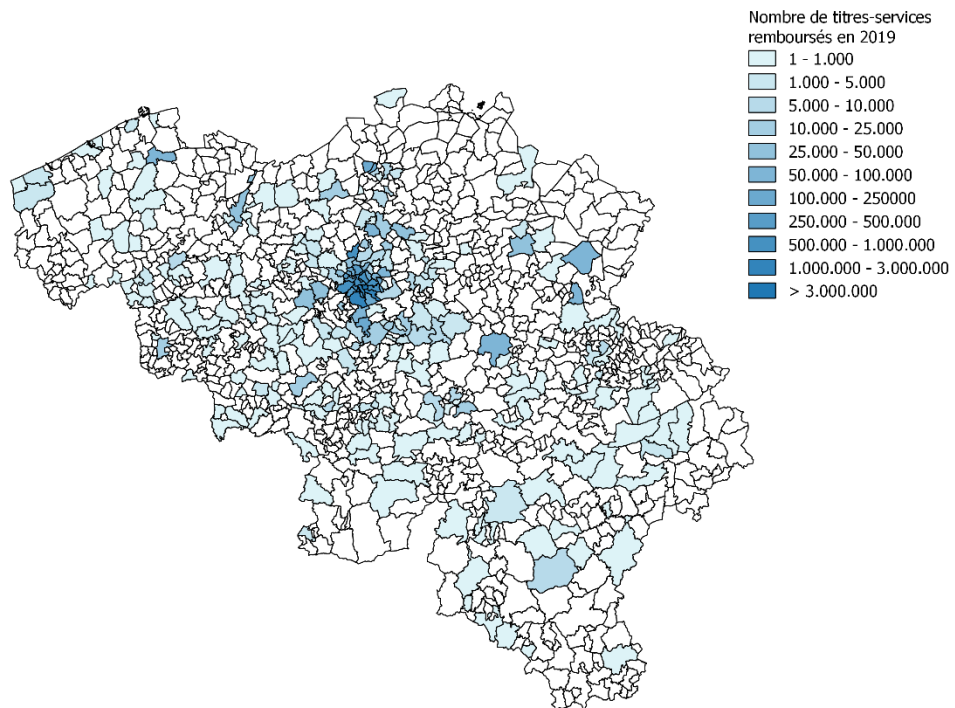


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, selon le siège social de l'entreprise



Lorsqu'on examine la carte suivante qui présente le nombre de Titres-Services bruxellois remboursés aux entreprises selon la localisation de leur siège social, il apparaît effectivement que la majorité des Titres-Services bruxellois remboursés le sont à destination d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale et sa périphérie (Meise, Waterloo, Kraainem, Dilbeek, Nossegem, Rhode-Saint-Genèse) et de grandes entreprises avec un siège social dans certaines villes en Flandre (Anvers, Malines, Genk, Hasselt), à la côte (Knokke-Heist), et en Wallonie (Trognée, Gerpennes) disposant probablement de plusieurs antennes dans différentes zones géographiques.

Carte 1: Nombre de Titres-Services remboursés en 2019 selon le siège social de l'entreprise



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



3.2. Le profil des entreprises Titres-Services

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

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

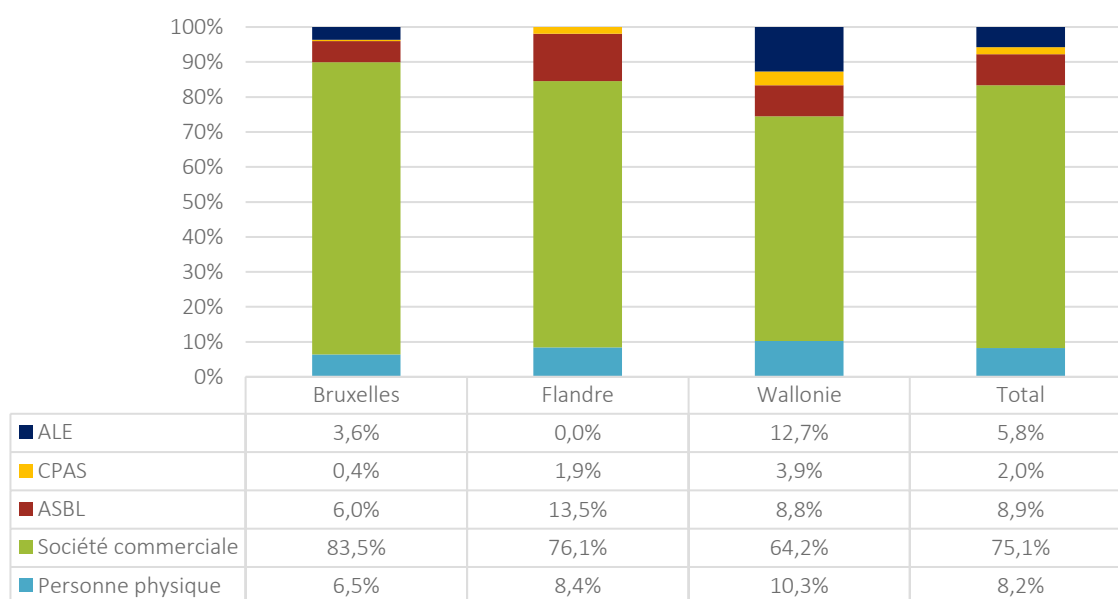
3.2.1 Le type d'entreprises

83,5% des entreprises bruxelloises étaient des entreprises commerciales privées en 2019

La figure suivante s'intéresse au pourcentage d'entreprises Titres-Services selon leur forme légale. Celle-ci est déterminée au moment de la demande d'agrément. En 2019, 83,5% des entreprises actives qui avaient leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale étaient des entreprises commerciales privées. Celles-ci incluent également les entreprises de travail intérimaire ainsi que les entreprises d'insertion. Par contre, seules 6,0% des entreprises étaient des entreprises privées non-marchandes (ASBL), 4,0% des organisations publiques (ALE ou CPAS) et 6,5% des personnes physiques. Ces pourcentages sont stables depuis 2016.

En observant le profil des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale dont le siège social est en Flandre et en Wallonie, on constate un profil un peu différent car les sociétés commerciales y sont moins présentes. Ainsi, parmi les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre, on retrouve une proportion moins importante d'entreprises commerciales (-7,4 de points de %), plus d'ASBL (+7,5 de points de %), et dans une moindre mesure, plus de personnes physiques (+1,9 de points de %) et de CPAS (+1,5 de points de %). En ce qui concerne les entreprises actives à Bruxelles mais disposant d'un siège social en Région wallonne, les différences sont encore plus marquées : Moins d'entreprises commerciales (-19,3 de points de %) mais plus d'ALE (+9,1 de points de %), de CPAS (+3,5 de points de %), d'ASBL (+2,8 de points de %), et de personnes physiques (+3,8 de points de %).

Figure 9: Pourcentage d'entreprises ayant remis au moins un Titre-Service Bruxellois selon leur forme légale et par siège social en 2019



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



3.2.2 La taille des entreprises

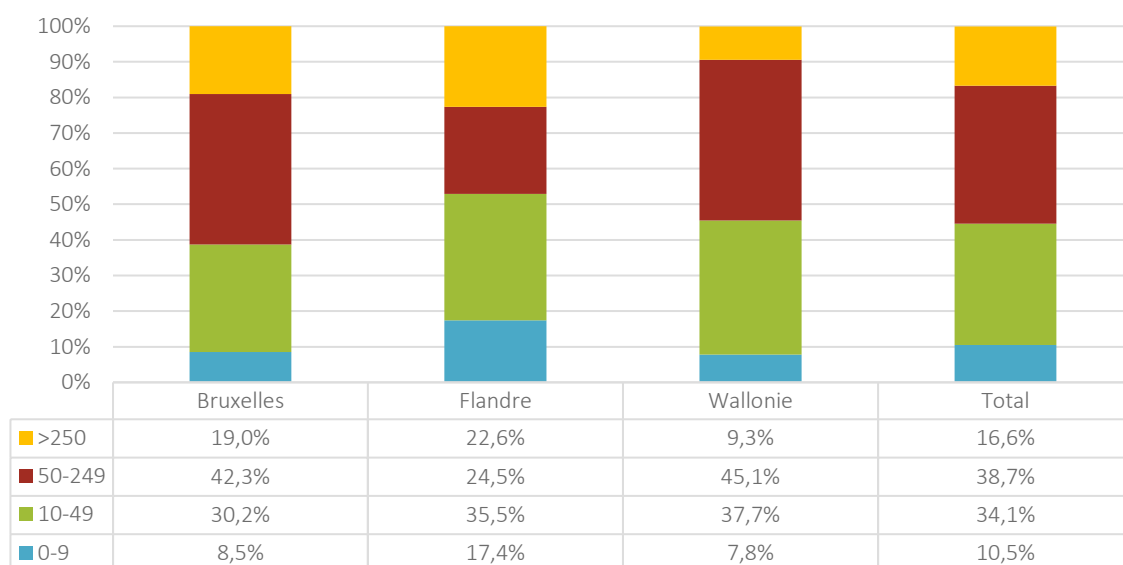
61,3% des entreprises bruxelloises occupent plus de 50 travailleurs

En moyenne, les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois employaient 300 travailleurs en 2019. Cependant, cette moyenne est tirée vers le haut suite à la présence de très grandes entreprises. Il est donc plus intéressant de regarder l'entreprise médiane qui possède quant-à-elle 64 travailleurs ou encore le pourcentage d'entreprises dans chaque classe de taille.

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 Titres-Services par entreprise. De ce fait, la figure suivante présente les entreprises actives à Bruxelles selon leur taille définie en fonction du nombre total de travailleurs Titres-Services employés comme suit:

- ▶ < 10 travailleurs: très petite entreprise (TPE)
- ▶ Entre 10 et 49 travailleurs : petite entreprise (PE)
- ▶ Entre 50 et 249 travailleurs : moyenne entreprise (ME)
- ▶ 250 travailleurs et plus : grande entreprise (GE)

Figure 10: Part des entreprises actives à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs et la région de leur siège social en 2019



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Cette analyse nous permet de montrer que plus de 44,6% des entreprises Titres-Services actives à Bruxelles en 2019 sont des petites voire très petites entreprises. Si 38,7% des entreprises sont qualifiées de moyenne, 16,6% sont de grandes entreprises. Il est cependant intéressant de comparer ces pourcentages à la taille moyenne des entreprises ayant au moins un travailleur à Bruxelles. Il apparaît de cette comparaison que le dispositif des Titres-Services contient davantage de grandes entreprises que les autres secteurs à Bruxelles. Ainsi, alors que seules 1,6% des entreprises Bruxelloises moyennes ont plus de 249 travailleurs, 19% des entreprises Titres-Services Bruxelloises sont dans cette catégorie. Au contraire, alors que 79,9% des entreprises à Bruxelles ont moins de 10 travailleurs, elles ne sont que 8,5% des entreprises Titres-Services Bruxelloises à être dans cette catégorie de taille.

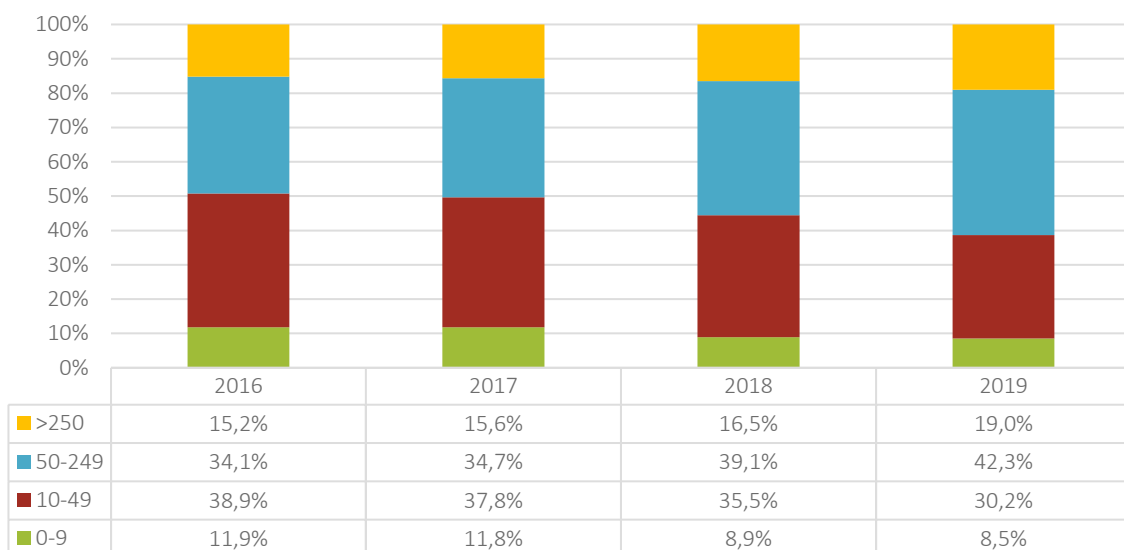
Cependant, la situation n'est pas homogène entre les entreprises bruxelloises, flamandes et wallonnes qui sont actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Ainsi, les entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale sont en moyenne plus grandes que les entreprises localisées en Flandre ou en Wallonie mais actives à Bruxelles. Ainsi, 61,3% des entreprises bruxelloises occupent plus de 50 travailleurs contre seulement 47,1% des entreprises localisées en Flandre et 56,4% de celles localisées en Wallonie.

Ces différences régionales dans la taille des entreprises s'expliquent également par les différences régionales en termes de types d'entreprises. Ainsi, en examinant la taille des entreprises selon leur forme légale (voir Tableau 12 en annexe), il apparaît que les sociétés commerciales – qui sont davantage présentes en Région de Bruxelles-Capitale – ont une taille plus importante, alors que les CPAS et les personnes physiques – qui sont davantage présentes en Flandre et en Wallonie – sont les plus petites structures.

La proportion de (très) petites entreprises Titres-Services actives à Bruxelles est en large diminution

Il est intéressant de noter que la proportion de (très) petites entreprises est en très forte diminution depuis 2016. En effet, ces entreprises représentaient plus de 50% des entreprises Titres-Services en 2017, alors que leur part n'est plus que de 38,7% en 2019. Cette évolution confirme le phénomène de concentration des entreprises Titres-Services mis en avant dans notre rapport précédent. D'une part, la plupart des entreprises qui ont cessé leurs activités dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (ou qui se sont faites racheter) étaient de (très) petites taille et, d'autre part, une part non négligeable des (très) petites entreprises ont accepté/réussi à augmenter leur volume d'activité pour rester compétitives. En effet, l'analyse de rentabilité effectuée dans le rapport d'évaluation précédent a démontré que les entreprises de taille plus importante sont généralement plus compétitive car plus efficaces. Tout d'abord, les économies d'échelles 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 répartis sur un nombre plus important de Titres-Services. Ensuite, elles bénéficient d'une équipe d'encadrement beaucoup conséquente, ce qui leur permet de dédier ces personnes à une tâche particulière et donc qu'elles soient plus efficaces dans la réalisation de leur travail. À cela s'ajoute le fait qu'elles peuvent 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. Finalement, nous pouvons encore parler du fait que comme les grandes entreprises ont un nombre beaucoup plus important de travailleurs Titres-Services, ces entreprises ont beaucoup plus facile à pallier l'absence d'un travailleur afin de s'assurer qu'une prestation planifiée soit bien réalisée.

Figure 11: Part des entreprises actives et ayant leur siège social à Bruxelles selon leur nombre de travailleurs entre 2016 et 2019



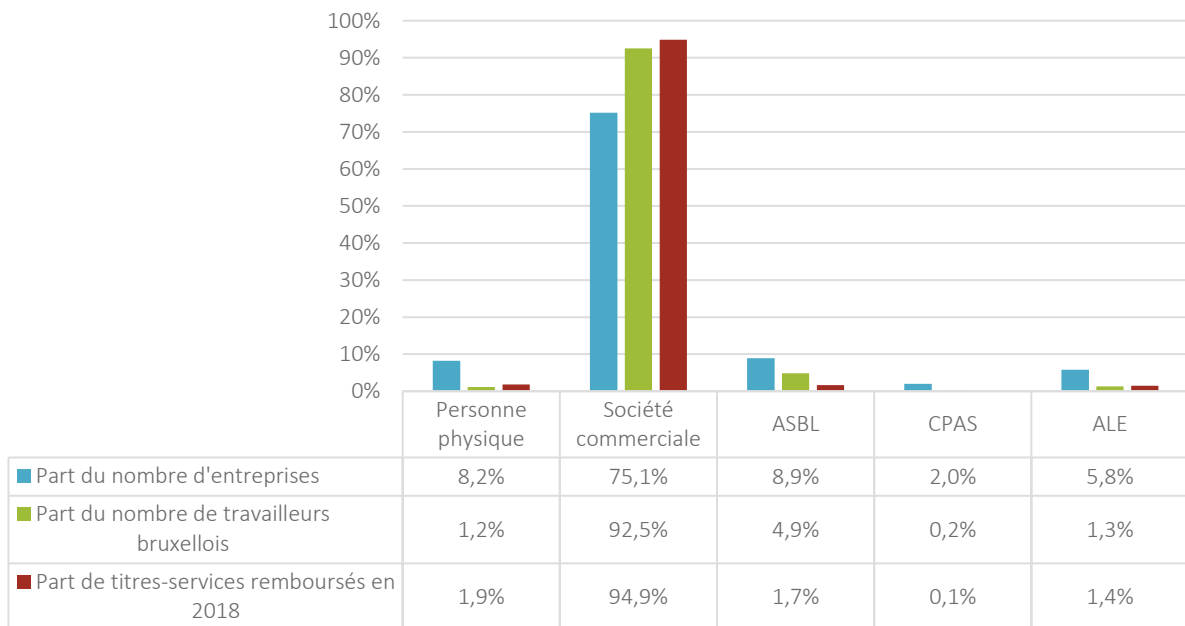
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Les entreprises commerciales privées représentent 75,1% des entreprises actives à Bruxelles alors qu'elles occupent 92,5% des travailleurs bruxellois et ont remis près de 95% des Titres-Services bruxellois

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

Il apparaît de la figure suivante que les entreprises commerciales privées emploient le plus grand nombre de travailleurs bruxellois (92,5%) et ont remis le plus grand nombre de Titres-Services (94,9%) alors qu'elles représentent seulement 75,1% des entreprises. Ce rapport s'inverse pour les autres types d'entreprises. Les ASBL représentent 8,9% des entreprises tandis qu'elles n'emploient que 4,9% des travailleurs bruxellois et ont remis seulement 1,7% des Titres-Services remboursés. Ces observations sont similaires pour les personnes physiques, les CPAS et les ALE. Ces données tendent à montrer que les sociétés commerciales privées ont un poids conséquent sur le secteur. Ce constat confirme les observations réalisées entre 2016 et 2018.

Figure 12: Part de l'emploi, des entreprises et du nombre de Titres-Services remboursés par type d'entreprises en 2019

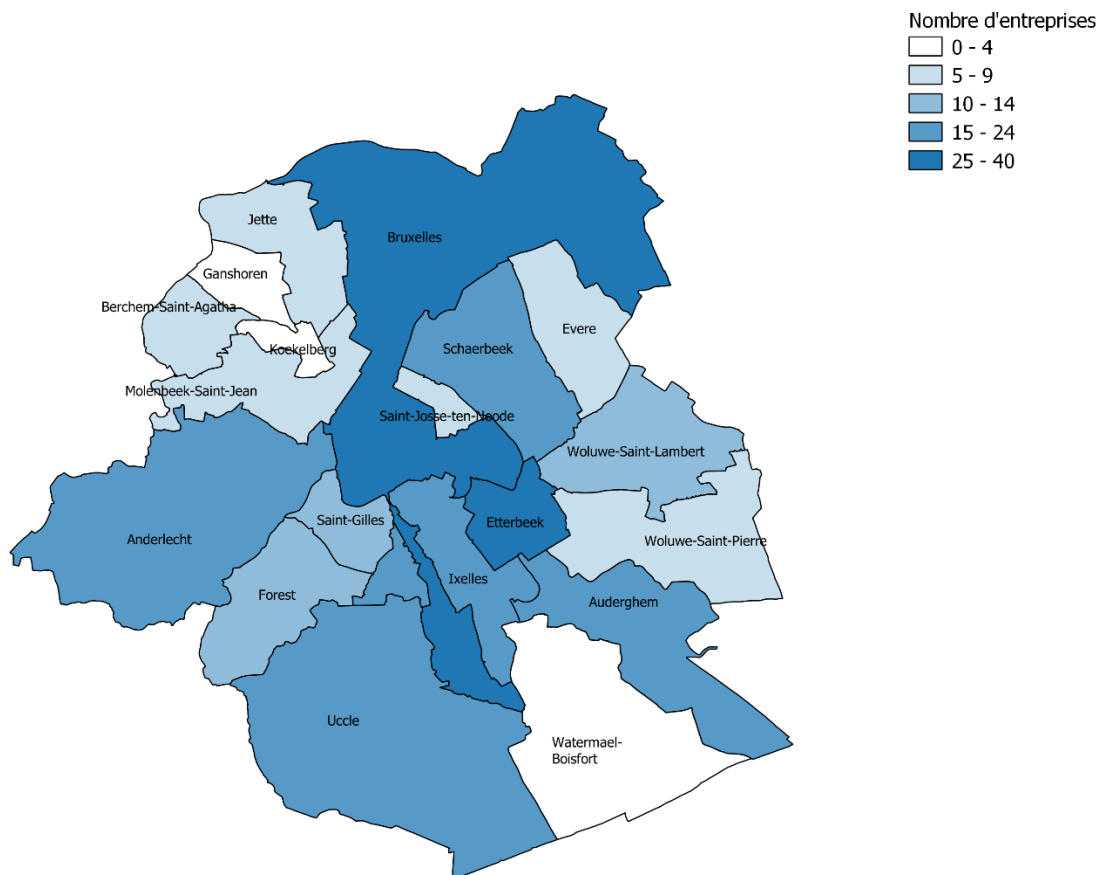


Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

3.2.3 La localisation des entreprises

La carte suivante présente le nombre d'entreprises selon la localisation de leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale. Tout comme les années précédentes, les communes d'Ixelles et d'Etterbeek concentrent le plus d'entreprises avec pas moins de 25 entreprises ou plus qui y sont localisées. Les communes de Bruxelles, d'Anderlecht, de Schaerbeek et d'Auderghem ont également un nombre élevé d'entreprises, avec un nombre de 15 à 24 entreprises situées sur leur territoire. À l'opposé, les communes de Koekelberg, Ganshoren et, depuis 2019, de Watermael-Boitsfort ne comptent pas plus de 4 entreprises Titres-Services sur leur territoire.

Carte 2: Nombre d'entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale selon leur siège social en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



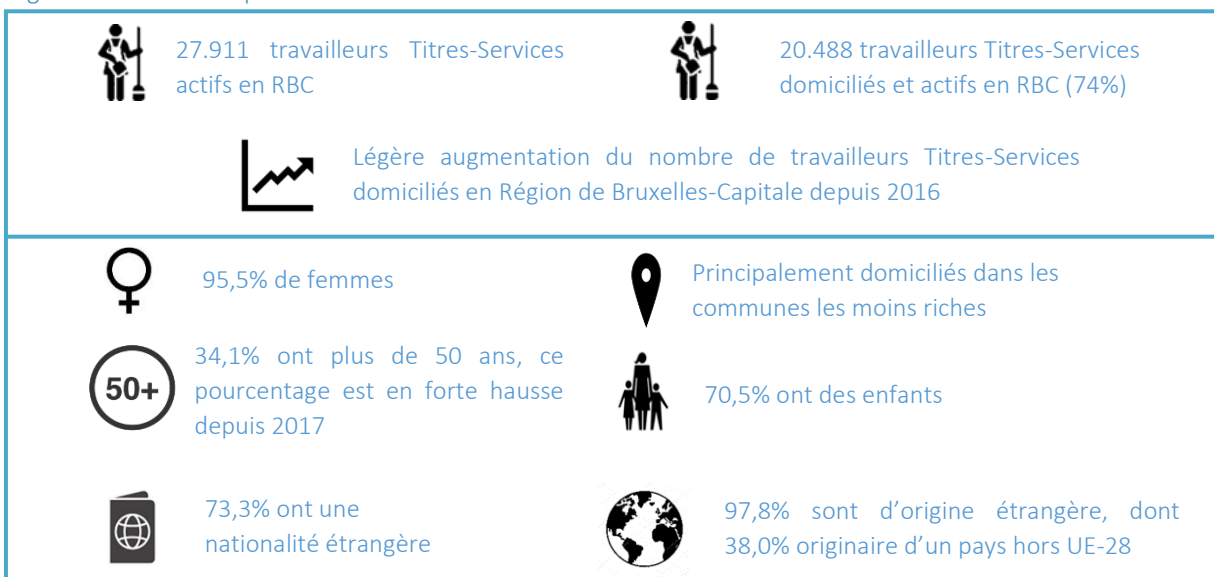
4 / Les travailleurs Titres-Services

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 pour ces données :

- ▶ **Sodexo** : cette source nous permet d'obtenir des données concernant les travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles (qui ont presté pour au moins un Titre-Service Bruxellois), qu'ils soient domiciliés à Bruxelles ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Ces données ne sont disponibles de manière uniforme que pour les années 2017 à 2019. Par ailleurs, via un croisement des données de la BCSS et de Sodexo nous avons des informations détaillées concernant le profil de ces travailleurs.
- ▶ **L'ONSS** : cette source permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des Titres-Services (à Bruxelles ou dans les autres régions) et qui sont domiciliés à Bruxelles. Ces données sont disponibles de manière uniforme depuis 2014 et peuvent donc être analysées dans le temps.

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

Figure 13: Nombre et profil des travailleurs Titres-Services domiciliés et actifs en RBC en 2019



Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo, ONSS et BCSS

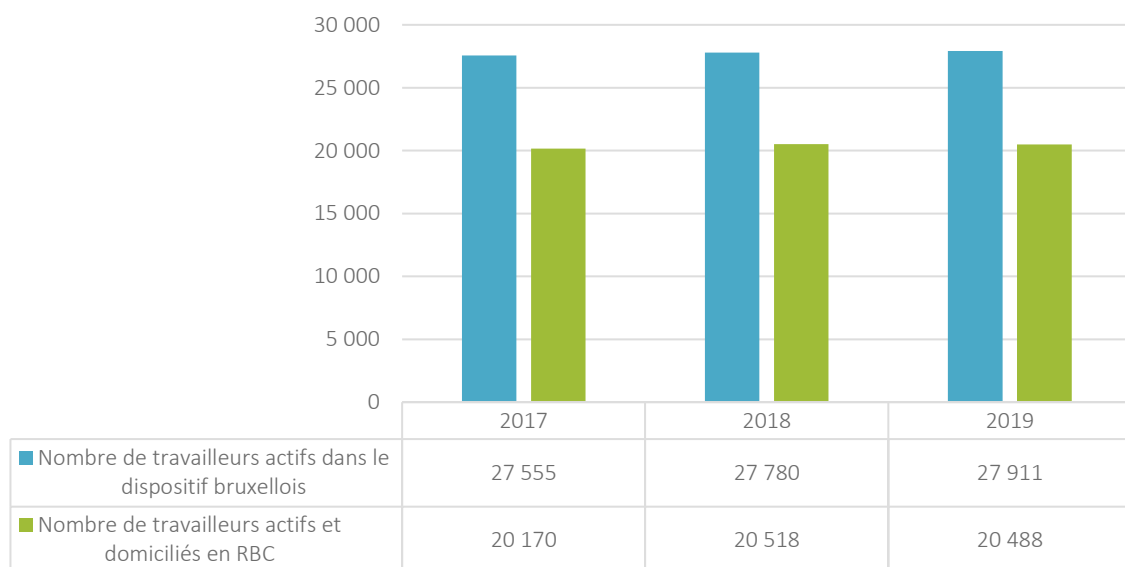


4.1. Le nombre de travailleurs Titres-Services

Légère augmentation (+0,8%) du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois de 2017 à 2019

Sur base des données de Sodexo, qui s'apparentent aux travailleurs Titres-Services ayant presté pour au moins un Titre-Service Bruxellois, 27.911 travailleurs étaient actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2019. La légère croissance annuelle du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois observé en 2018 (+0,8%) se confirme donc en 2019 avec une croissance annuelle de 0,5%. Tous les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services ne sont cependant pas nécessairement domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ainsi, sur les 27.911 travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif Bruxellois, 20.488 y sont également domiciliés.

Figure 14: Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services (2017-2019)



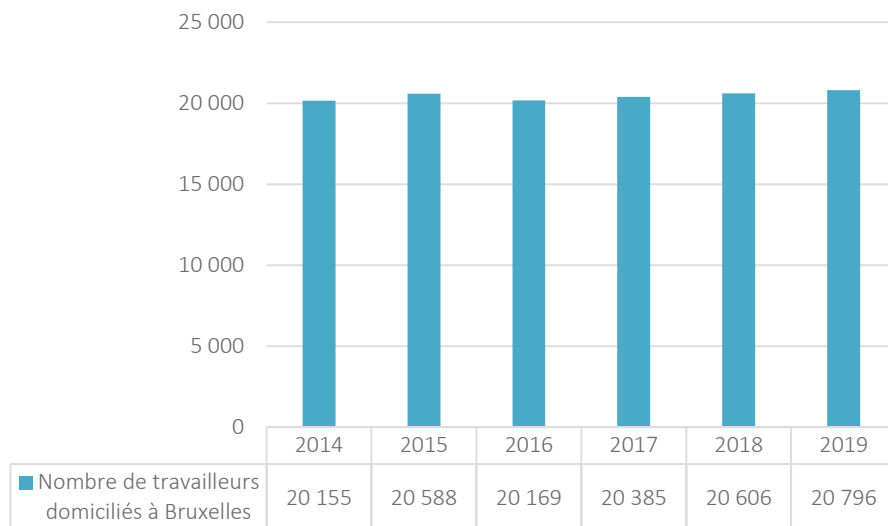
Source : IDEA Consult sur base de données de Sodexo



Augmentation du nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale depuis 2016

Afin de visualiser l'évolution du nombre de travailleurs Titres-Services sur une période de temps plus conséquente, la figure suivante comptabilise, sur base des données trimestrielles de l'ONSS, l'évolution du nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale de 2014 à 2019. En 2019, 20.796 travailleurs Titres-Services étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Malgré une baisse entre 2015 et 2016 (-2%), le nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région bruxelloise est reparti à la hausse depuis 2016 pour dépasser le niveau atteint en 2015.

Figure 15: Evolution du nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois (2014-2019)



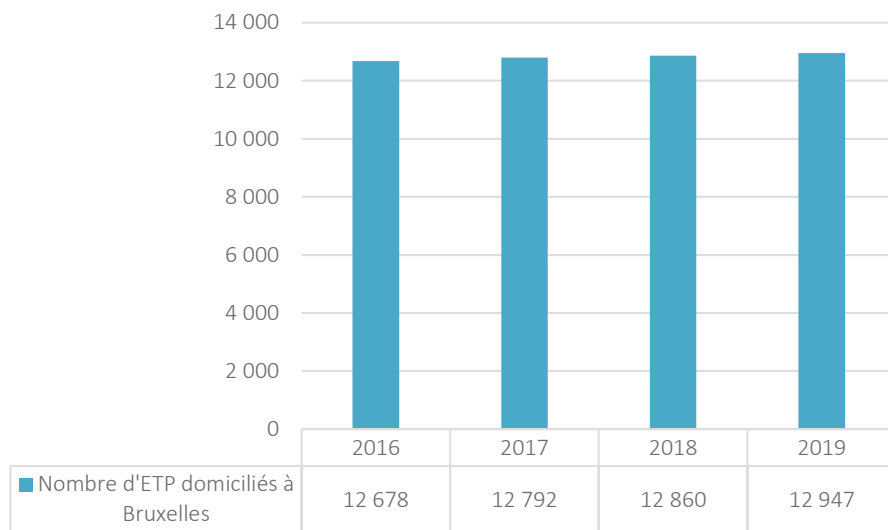
Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS



12.947 travailleurs Titres-Services en équivalent temps plein en 2019

En termes d'équivalent temps plein (ETP), la figure suivante montre également que le nombre de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale est en constante augmentation depuis la création du dispositif bruxellois des Titres-Services en 2016. En 2019, le nombre d'heures de travail des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-capitale représente un total de 12.947 équivalents temps plein.

Figure 16: Evolution du nombre de travailleurs Titres-Services bruxellois en terme d'équivalents temps plein (2016-2019)



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



4.2. Le profil des travailleurs Titres-Services

Cette section s'intéresse plus particulièrement 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 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 Bruxellois.

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

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

Par ailleurs, ces données sont comparées – lorsque cela est possible – aux données de l'année précédente ainsi qu'aux données de l'ensemble de la population active bruxelloise lors du dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles).

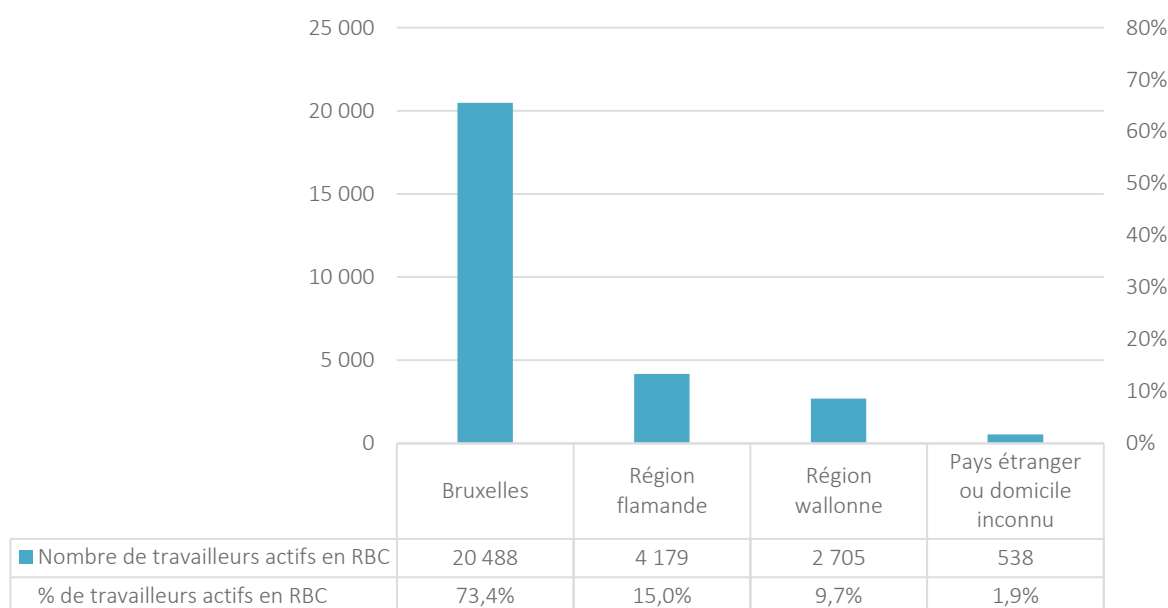


4.2.1 La région et la commune de domicile des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale

Plus de 25% des travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles en 2019 sont domiciliés en dehors de la Région

La figure suivante s'intéresse au lieu de domicile des travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2019. La plus grande partie de ces travailleurs sont domiciliés dans la région de Bruxelles-Capitale (73,4%) même s'ils sont moins nombreux qu'en 2018, année durant laquelle ils représentaient 75,1% des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois. Les autres travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois sont domiciliés en Région flamande (15,0%), en Région wallonne (9,7%) ou ont un domicile inconnu ou situé à l'étranger (1,9%).

Figure 17: Nombre de travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon leur région de domicile en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

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

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

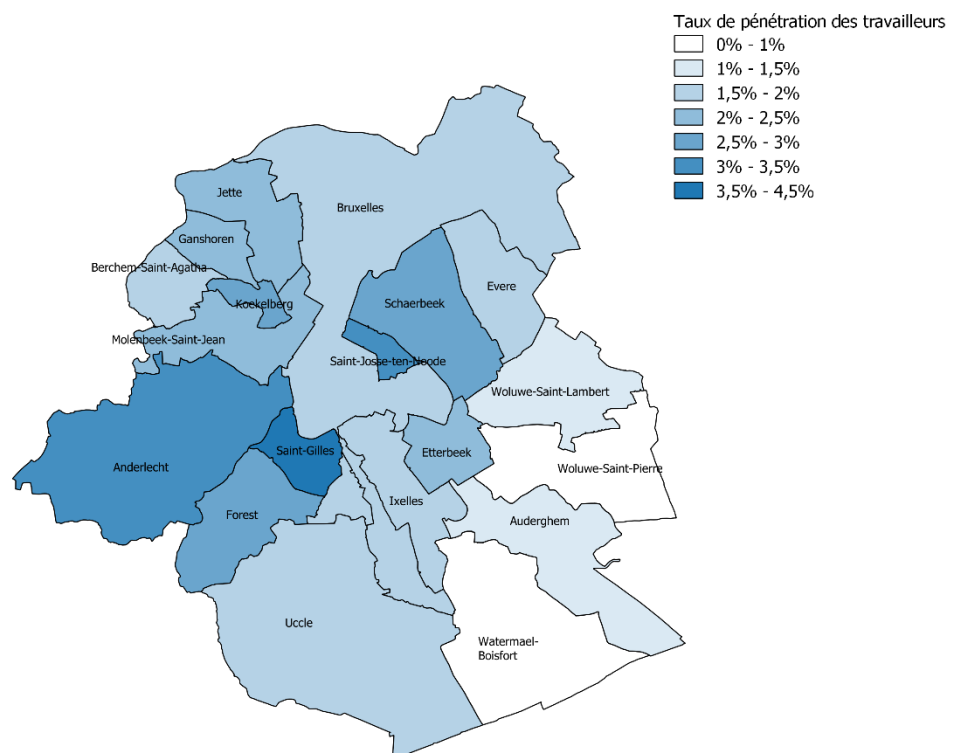
Tout comme les années précédentes, il apparaît de cette carte que l'emploi Titres-Services est bien implanté dans les communes les plus pauvres de la Région, à savoir :

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

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

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

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



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

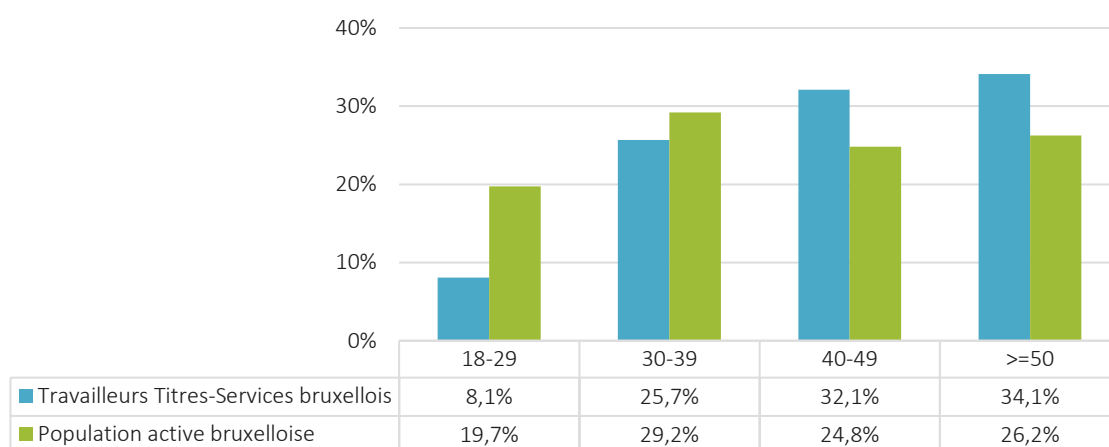
4.2.2 L'âge des travailleurs Titres-Services

Le dispositif des Titres-Services bruxellois attire moins les jeunes que les personnes d'âge plus mûr

La figure suivante montre la répartition des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur âge. Il apparaît de cette figure que la majorité des travailleurs (57,8%) sont âgés de 30 à 49 ans. Par ailleurs, plus de 34,1% des travailleurs sont âgés de 50 ans ou plus tandis que les moins de 30 ans représentent la plus faible part des travailleurs bruxellois (8,1%).

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

Figure 18: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et population active bruxelloise répartie selon leur âge en 2019

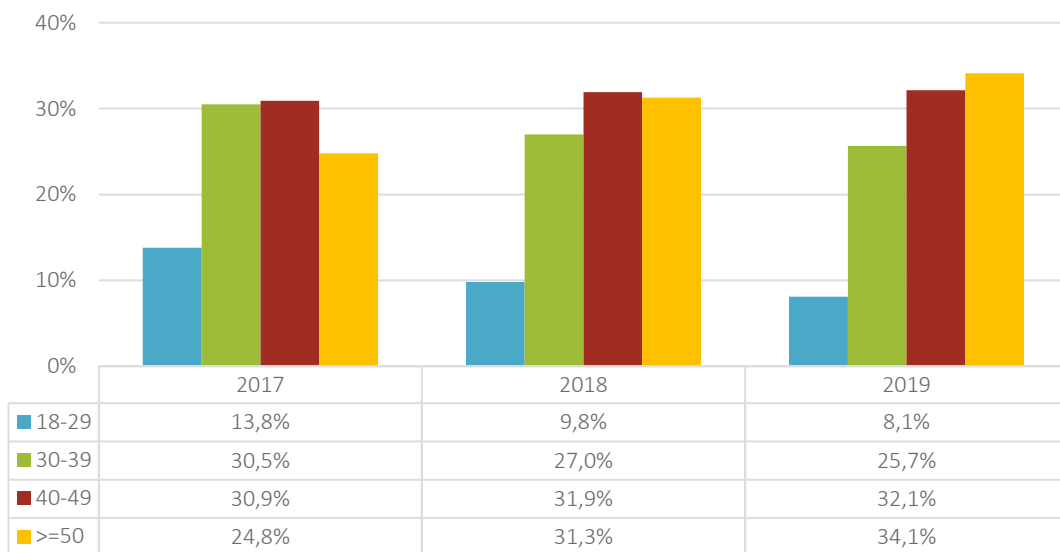


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

La population des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale est vieillissante

Outre la moyenne d'âge relativement élevée, on observe que la population des travailleurs Titres-Services bruxellois est vieillissante car, en 2017, seulement 24,8% d'entre eux étaient âgés de plus de 50 ans contre 31,3% en 2018 et 34,1% en 2019. Ce vieillissement des travailleurs Titres-Services pose question au vu de la pénibilité du travail dans les Titres-Services. Etant donné que seules des données pour 2017 sont disponibles pour les deux autres régions, il n'est pas possible de vérifier si ce changement de la structure démographique des travailleurs Titres-Services s'observe également pour les deux autres régions. Pour l'année 2017, la Flandre enregistrait cependant davantage de travailleurs de plus de 50 ans que Bruxelles pour la même année, à savoir 30,1% de travailleurs de plus de 50 ans, versus 24,8% à Bruxelles. Ce pourcentage était également légèrement plus élevé en Wallonie (26,6%) qu'à Bruxelles.

Figure 19: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale entre 2017 et 2019



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



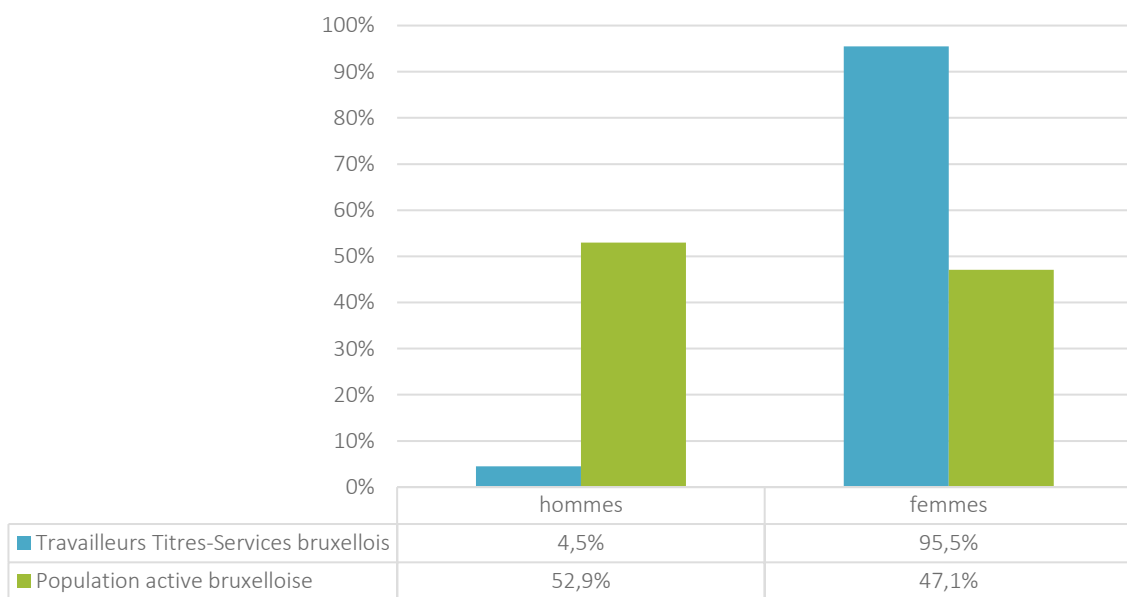
4.2.3 Le sexe des travailleurs Titres-Services

95,5% des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale sont des femmes

Sur base de la figure suivante, nous constatons que la très grande majorité des travailleurs actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 sont des femmes (95,5%). Toutefois, la proportion des hommes est en légère augmentation puisque s'ils ne représentaient que 4,3% des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2018, leur part atteint 4,5% en 2019.

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

Figure 20: Part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 et de la population active bruxelloise selon le genre



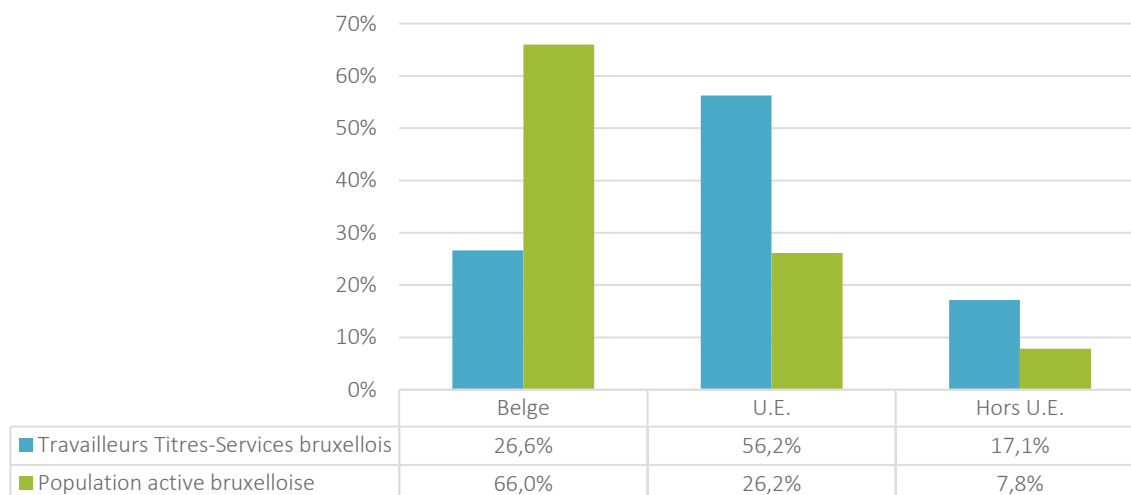
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

4.2.4 La nationalité des travailleurs Titres-Services

73,3% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont de nationalité étrangère

Il apparaît de la figure suivante que 73,3% des travailleurs Titres-Services bruxellois ont une nationalité étrangère. Parmi ceux-ci, 56,2% sont des nationaux d'un pays de l'Union européenne et 17,1% d'un pays hors Union européenne³. En comparaison des nationalités de la population active bruxelloise, la situation est très contrastée car de manière générale sur le marché du travail bruxellois 66,0% des personnes sont de nationalité belge, 7,8% ont une nationalité non européenne et 26,2% ont une nationalité européenne (EU28). À noter que l'importance relative des travailleurs de nationalité belge est en progression puisqu'ils ne représentaient que 23,9% des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2018 contre 26,6% en 2019. Ces pourcentages sont relativement proches de ceux observés les années précédentes.

Figure 21: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 et population active bruxelloise selon la nationalité

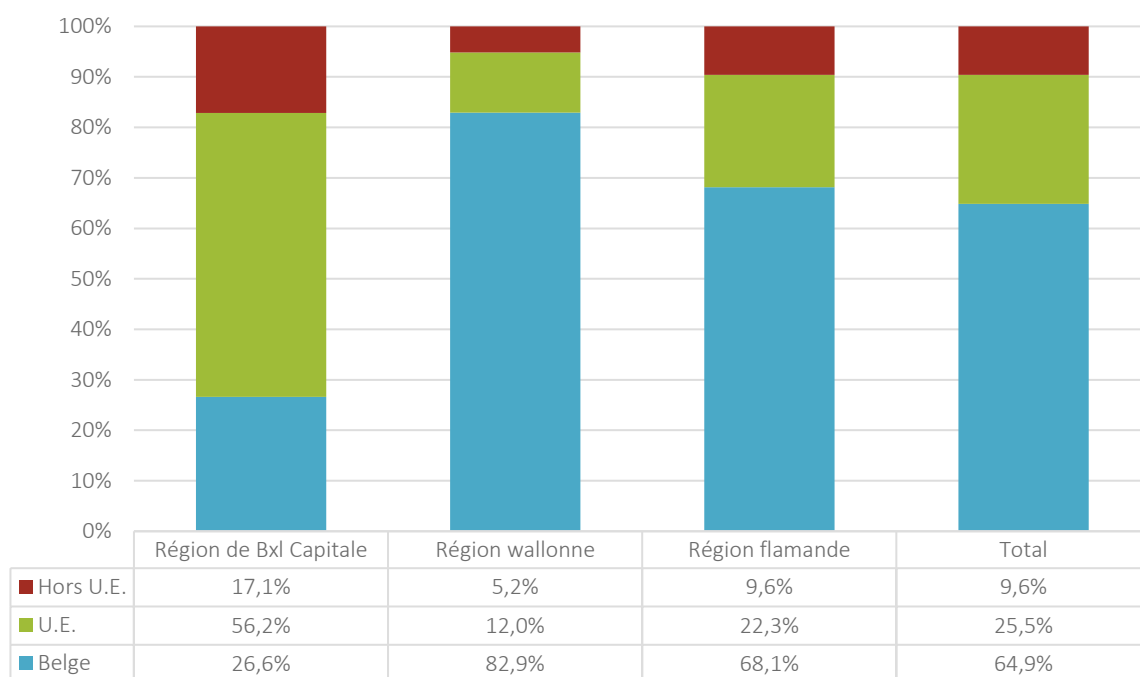


Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

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

Ce nombre très important de travailleurs étrangers dans le dispositif des Titres-Services apparaît comme étant une spécificité particulièrement bruxelloise. En effet, en observant la nationalité des travailleurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale mais domiciliés dans les deux autres régions du pays, les proportions observées sont très différentes. En Région wallonne, la grande majorité des travailleurs sont de nationalité belge (82,9%) tandis qu'en Région flamande, seulement 22,3% des travailleurs sont des nationaux de l'Union européenne et 9,6% ont une nationalité non européenne.

Figure 22: Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 selon la nationalité et la région de domicile



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

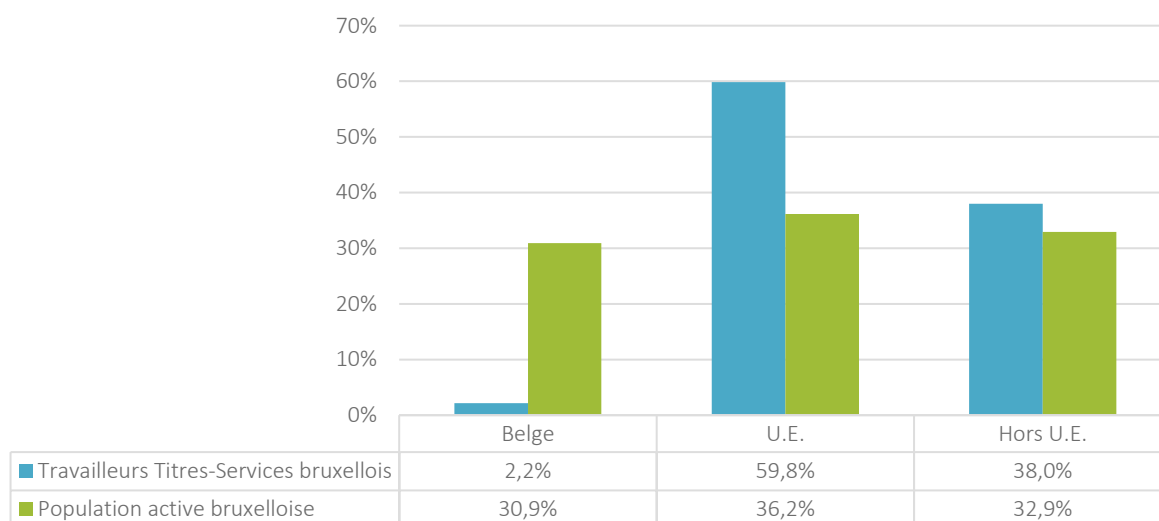
Néanmoins, la nationalité n'est pas nécessairement un indicateur fiable de la diversité. Pour compléter ces informations, nous identifions ci-dessous les travailleurs Titres-Services selon leur origine.

4.2.5 L'origine des travailleurs Titres-Services

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

En observant les travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale selon leur origine, nous pouvons constater que la grande majorité est d'origine étrangère, que celle-ci soit européenne (59,8%) ou non européenne (38,0%). Les travailleurs d'origine belge ne représentent que 2,2% des travailleurs Titres-Services actifs dans le dispositif bruxellois des Titres-Services et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. A titre de comparaison, les caractéristiques de la population active bruxelloise apparaissent plus équilibrées, 30,9% des actifs bruxellois étant d'origine belge, 36,2% d'origine européenne et 32,9% étant originaire d'un pays hors Union européenne. Ces pourcentages sont relativement proches de ceux observés les années précédentes.

Figure 23: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 et population active bruxelloise selon l'origine



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

En observant l'origine des travailleurs actifs à Bruxelles mais domiciliés dans les deux autres régions, la situation bruxelloise apparaît d'autant plus spécifique. En Wallonie, 56,7% des travailleurs sont d'origine belge tandis que les travailleurs d'origine non européenne représentent seulement 15,5% des travailleurs. Une situation plus ou moins identique est observée pour les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région flamande puisque 46,7% sont d'origine belge et 24,5% d'origine non-européenne.

Figure 24: Part de travailleurs Titres-Services actifs en Région de Bruxelles-Capitale selon l'origine et la région de domicile en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS



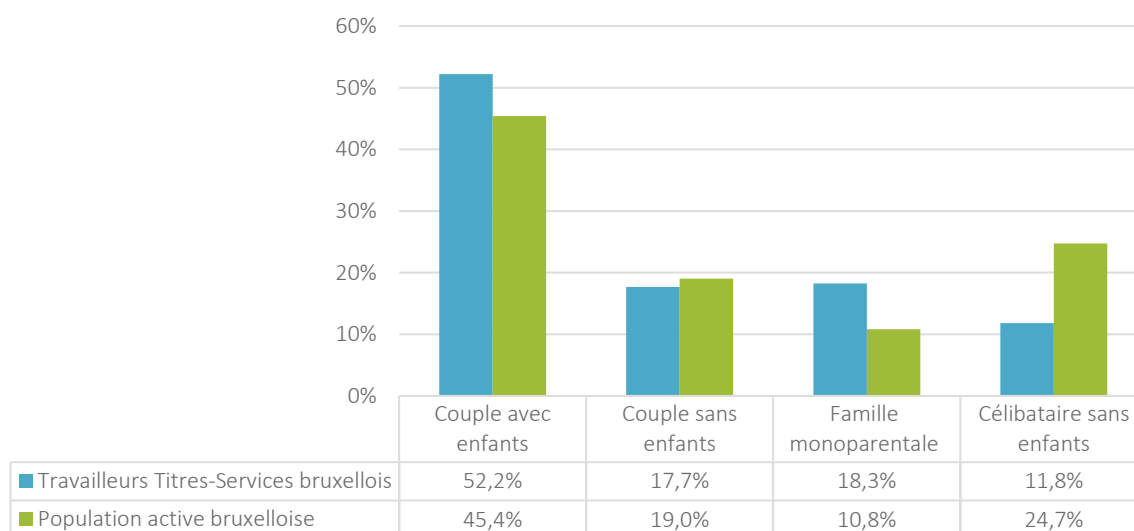
4.2.6 La situation familiale des travailleurs Titres-Services

70,5% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale ont des enfants

D'après la figure suivante, 52,2% des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale sont en couple avec enfants (contre seulement 49,5% en 2018) tandis que 18,3% vivent seuls avec leurs enfants. D'une part, si l'on compare ces résultats à la population active bruxelloise, il apparaît que le dispositif des Titres-Services attire proportionnellement plus de couples avec enfants et de familles monoparentales. D'autre part, ces chiffres sont en progression puisqu'en 2018, seulement 65,9% des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois avaient des enfants contre 70,5% en 2019.

Ce constat s'explique de par la possibilité de bénéficier d'un planning de travail adapté (horaire et nombre d'heures) dans le secteur des Titres-Services, ce qui peut faciliter l'organisation de la vie familiale. En d'autres termes, le dispositif des Titres-Services permet, de par ses caractéristiques, de mieux concilier la vie professionnelle et familiale, non seulement pour ses utilisateurs, mais également pour ses travailleurs, majoritairement des femmes.

Figure 25: Part de travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 et population active bruxelloise selon leur situation familiale



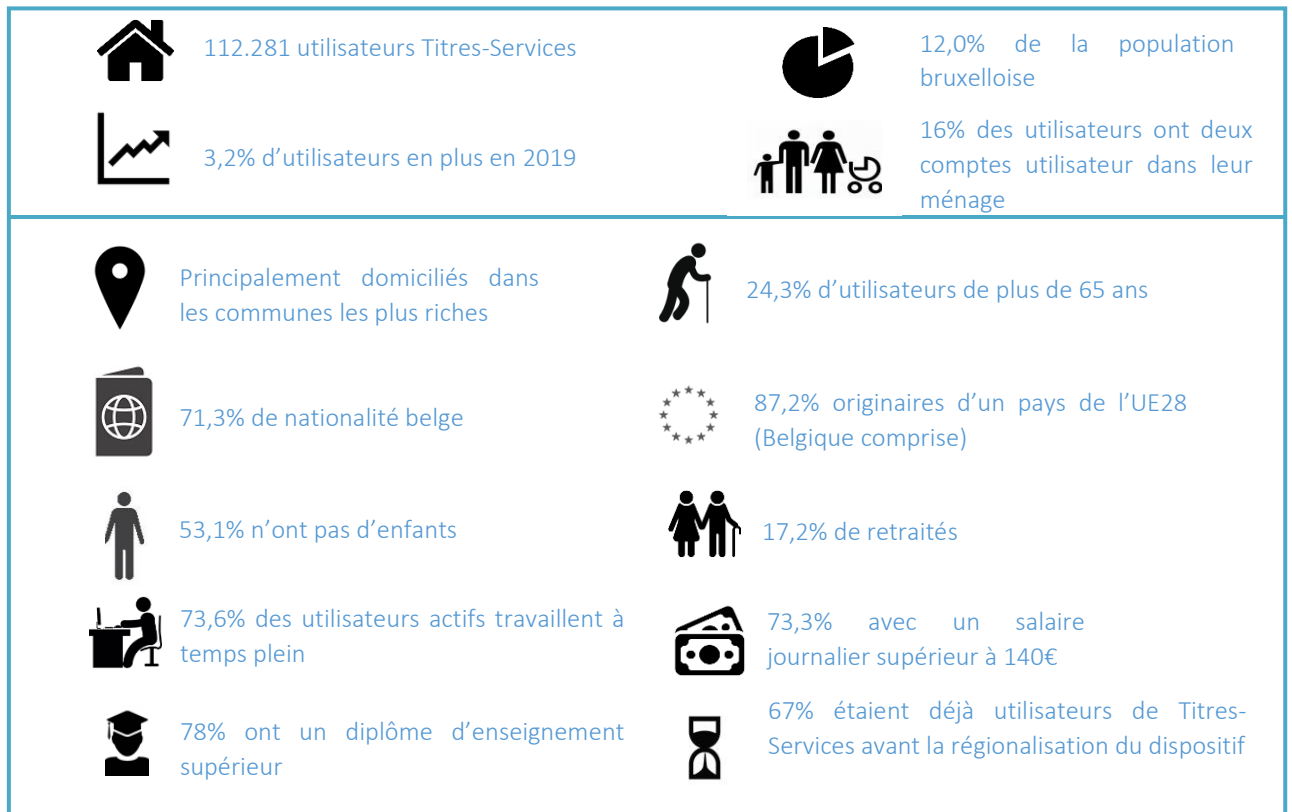
Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active bruxelloise concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

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 sur base du numéro de registre national. Par ailleurs, des données de profil additionnelles, qui n'étaient pas disponibles administrativement, ont été collectées par le biais d'une enquête menée auprès de 2.000 utilisateurs de Titres-Services bruxellois. Les sources de nos données sont clairement indiquées.

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

Figure 26: Nombre et profil des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS (datawarehouse marché du travail et protection sociale) ainsi que de l'enquête auprès de 2.000 utilisateurs Bruxellois de Titres-Services

5.1. Le nombre d'utilisateurs Titres-Services

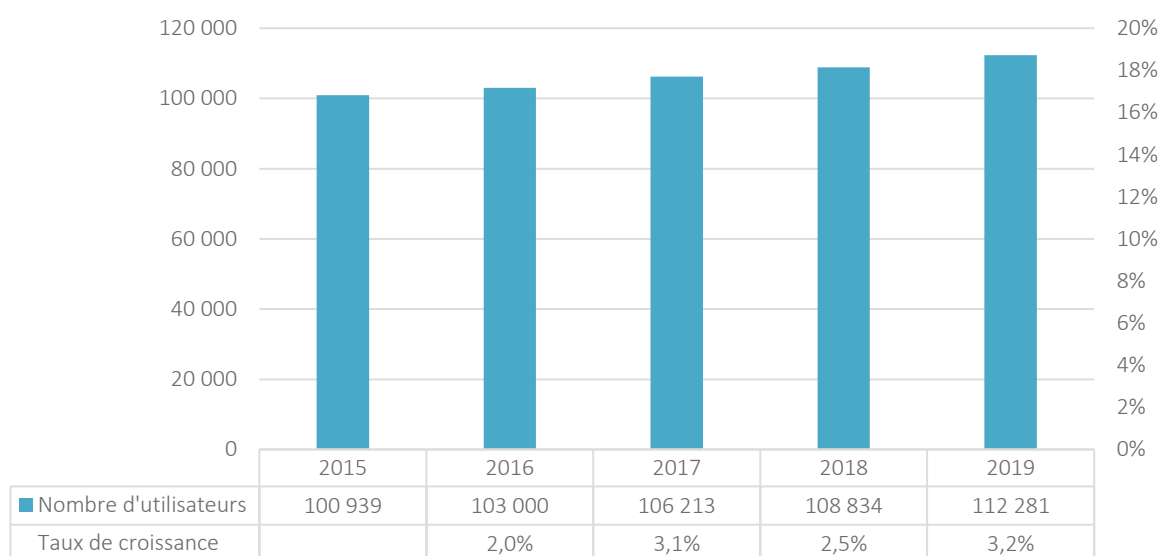
Le nombre d'utilisateurs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est en constante augmentation

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale entre 2015 et 2019.

En 2019, 112.281 bruxellois ont utilisé au moins un Titre-Service bruxellois ce qui correspond à une croissance annuelle de 3,2% de la population d'utilisateurs du dispositif des Titres-Services bruxellois (+3.547 utilisateurs). Si l'on prend en compte que 13.971 de ces bruxellois ont utilisé pour la première fois les Titres-Services en 2019, nous pouvons en déduire que 10.524 utilisateurs ont quitté le dispositif bruxellois des Titres-Services en 2019.

De façon plus générale, une croissance soutenue du nombre d'utilisateurs est observée (2% à 3% annuellement) depuis de nombreuses années. En 4 ans, le nombre d'utilisateurs a crû de 11,2%. Cette augmentation peut s'expliquer de par l'augmentation de la population bruxelloise (+2,8% de 2015 à 2019) mais aussi de par l'augmentation du taux de pénétration des Titres-Services dans la population (surtout chez les personnes âgées de moins de 35 ans comme nous le verrons plus tard).

Figure 27: Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (2015-2019)



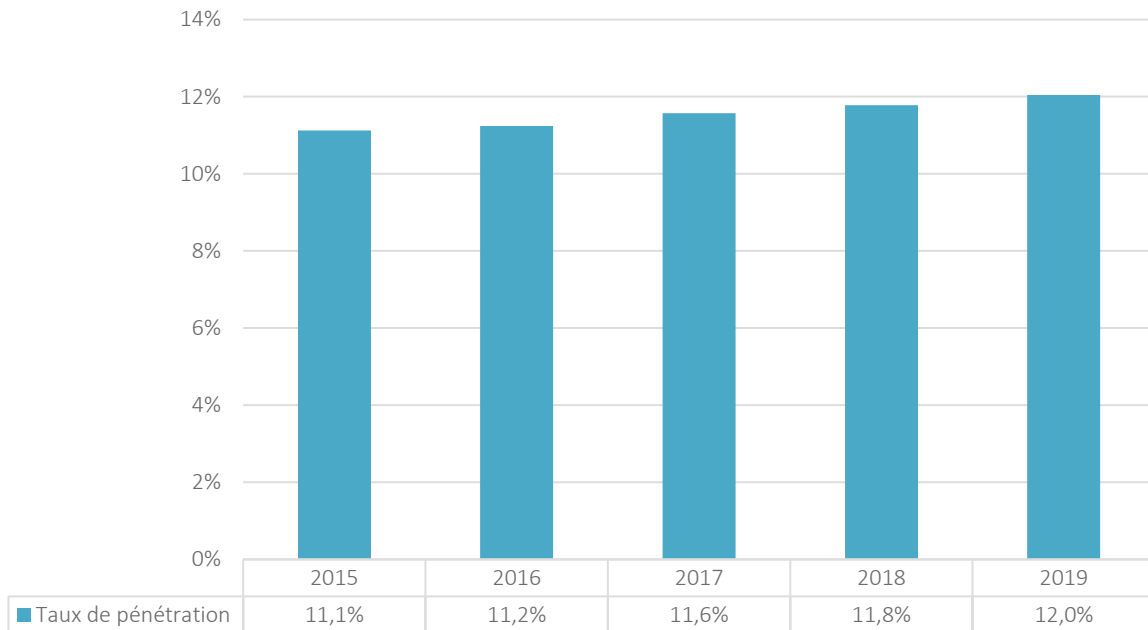
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs



Le taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services est en hausse constante en Région de Bruxelles-Capitale

La figure ci-dessous représente le taux de pénétration du dispositif des Titres-Services dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cet indicateur correspond au pourcentage d'utilisateurs Titres-Services par rapport à la population totale de plus de 18 ans résidant sur le territoire de la Région. En 2019, les Titres-Services ont été utilisés par 12,0% de la population bruxelloise. Depuis 2016, ce taux de pénétration connaît une croissance annuelle qui oscille entre 0,2 et 0,4 points de pourcentages.

Figure 28: Evolution du taux de pénétration des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale (2015-2019)



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs et IBSA pour les chiffres de population (2019)

16% des ménages bruxellois qui utilisent les Titres-Services ont deux comptes utilisateurs

Il est cependant important de mettre en évidence que l'évolution positive du nombre d'utilisateurs et du taux de pénétration du dispositif des Titres-Services bruxellois constatée lors des dernières années est, en partie, artificielle. En d'autres termes, pour contourner la limite dans le nombre maximal de Titres-Services qu'ils peuvent acheter ou le plafonnement de la déduction fiscale⁴, certains ménages bruxellois composés d'au moins deux personnes âgées de 18 ans ou plus ont fait le choix d'ouvrir un deuxième compte utilisateur dans le dispositif des Titres-Services bruxellois et ont, de ce fait, été considérés comme des nouveaux utilisateurs alors qu'ils utilisaient déjà les Titres-Services bruxellois les années précédentes. En effet, il peut être financièrement intéressant pour les utilisateurs intensifs (plus de 156 Titres-Services) d'utiliser deux comptes pour pouvoir bénéficier de la déductibilité fiscale pour l'ensemble des Titres-Services qu'ils achètent. Il en va de même pour les utilisateurs très intensifs (entre 400 et 500 Titres-Services) qui ont tout intérêt à utiliser deux comptes pour pouvoir consommer

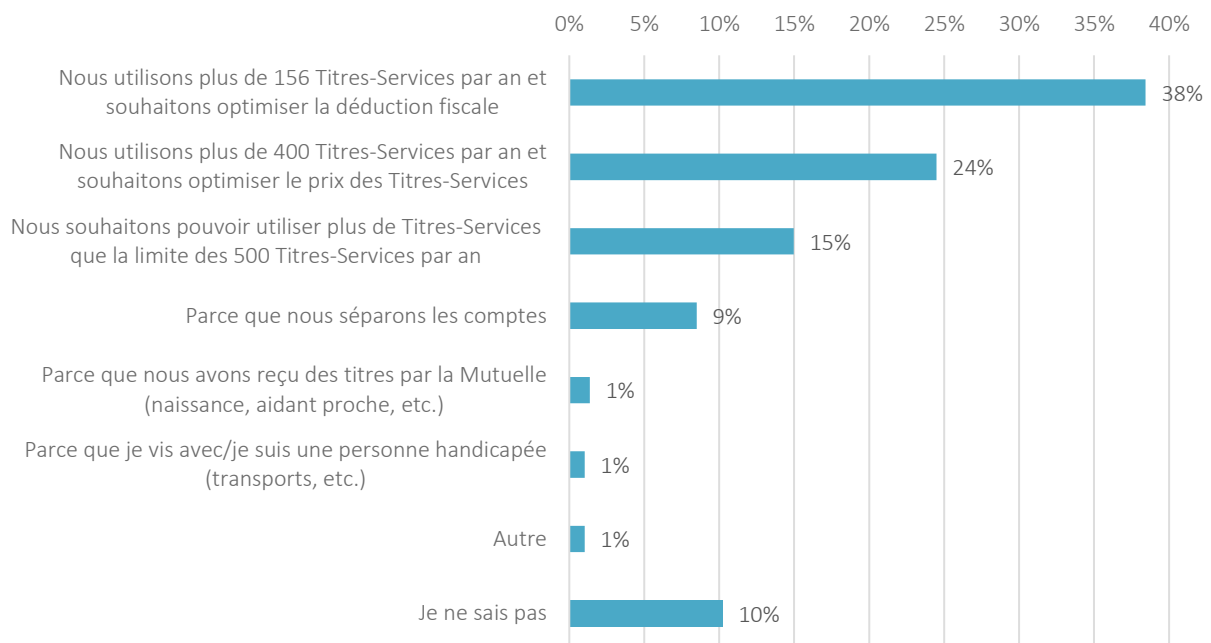
⁴ Les utilisateurs de Titres-Services bruxellois peuvent commander un maximum de 500 Titres-Services par année civile. Les 400 premiers coûtent 9 € et les 100 derniers coûtent 10 €. Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2016, les utilisateurs bruxellois bénéficient d'une réduction d'impôt de 1,35 € par Titre-Service pour les 156 premiers Titres-Services achetés. Ainsi, un titre-service de 9 € coûte en réalité 7,65 € après la réduction d'impôt

plus de Titres-Services, payer l'ensemble de leurs Titres-Services au prix de 9€, et bénéficier de la déductibilité fiscale sur un plus grand nombre de Titres-Services.

Selon l'enquête que nous avons menée auprès de 2.000 utilisateurs bruxellois des Titres-Services, plus de 16% des utilisateurs déclarent posséder deux comptes au sein de leur ménage. En d'autres termes, il semblerait que le nombre de ménages bruxellois qui utilisent les Titres-Services est inférieur au nombre d'utilisateurs recensés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

La figure ci-dessous s'intéresse aux raisons qui poussent les ménages bruxellois à utiliser plusieurs comptes Titres-Services sur base des réponses des répondants à l'enquête utilisateurs. Sans surprise, la plupart des ménages concernés déclarent mobiliser deux comptes utilisateurs pour ne pas dépasser la limite, soit des 156 Titres-Services (38%), soit des 400 Titres-Services (24%), soit des 500 Titres-Services (15%). À noter que 10% de ces ménages déclarent ne plus se souvenir de la raison qui les a poussé à utiliser plus d'un compte et 9% à déclarer faire des comptes à part dans leur ménage. Finalement, seulement 1% des ménages bruxellois avec deux comptes utilisateurs se sont retrouvés dans cette situation suite à l'obtention de Titres-Services aide à la maternité et un autre % justifie la présence de deux comptes de par la présence d'une personne en situation d'handicap qui nécessite une utilisation plus importante de Titres-Services.

Figure 29 : Les raisons de l'utilisation de deux comptes Titres-Services par ménage



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=294)

5.2. Le profil des utilisateurs Titres-Services

Dans cette partie, nous nous intéressons aux caractéristiques de profil des utilisateurs de Titres-Services bruxellois. Pour ce faire nous utilisons les données de Sodexo qui ont trait au nombre d'utilisateurs Titres-Services ayant achetés au moins un Titre-Service bruxellois en 2019, ainsi que pour certaines données de profil additionnelles, collectées par le biais d'une enquête menée auprès de 2.000 utilisateurs de Titres-Services bruxellois. Les sources de nos données sont clairement indiquées.

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

- ▶ La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ L'âge des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La nationalité des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ L'origine des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La situation familiale des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ Le salaire journalier moyen des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ Le niveau d'étude des utilisateurs Titres-Services ;
- ▶ L'ancienneté dans le dispositif des Titres-Services des utilisateurs.

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



5.2.1 La commune de domicile des utilisateurs Titres-Services

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

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

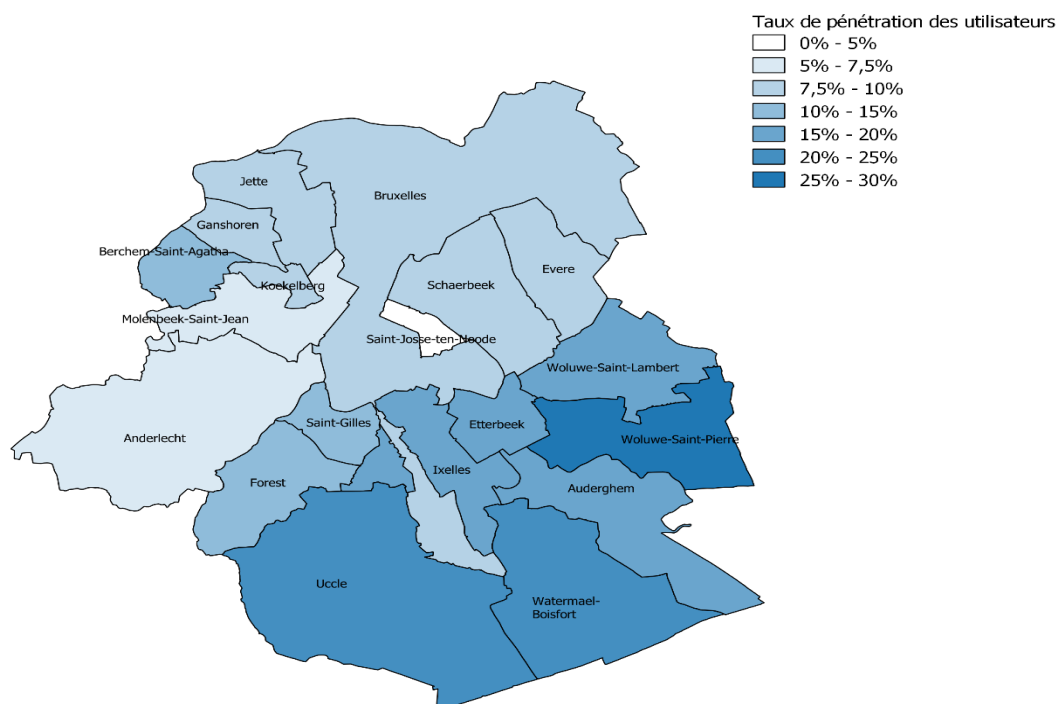
Confirmant ainsi les constats effectués les années précédentes, la carte montre des taux de pénétration très contrastés entre communes. Ainsi, les utilisateurs de Titres-Services sont principalement implantés dans les communes les plus riches de la capitale, à savoir :

- ▶ Woluwé-Saint-Pierre où plus de 25% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services ;
- ▶ Uccle et Watermael-Boisfort où 20% à 25% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services ;
- ▶ Auderghem, Woluwé-Saint-Lambert, Ixelles, Etterbeek et Berchem-Saint-Agathe où 18-19% de la population de plus de 18 ans utilisent des Titres-Services.

Ces communes dépassent largement le taux de pénétration moyen en Région de Bruxelles-Capitale qui est de 12%.

En toute logique, c'est dans les communes les plus pauvres de la Région (Saint-Josse-ten-Noode, Molenbeek-Saint-Jean et Anderlecht) qu'on observe les taux de pénétration les plus faibles avec moins de 7,5% de leur population qui utilisent des Titres-Services.

Carte 4: Taux de pénétration des utilisateurs des Titres-Services dans les différentes communes de la Région en 2019



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

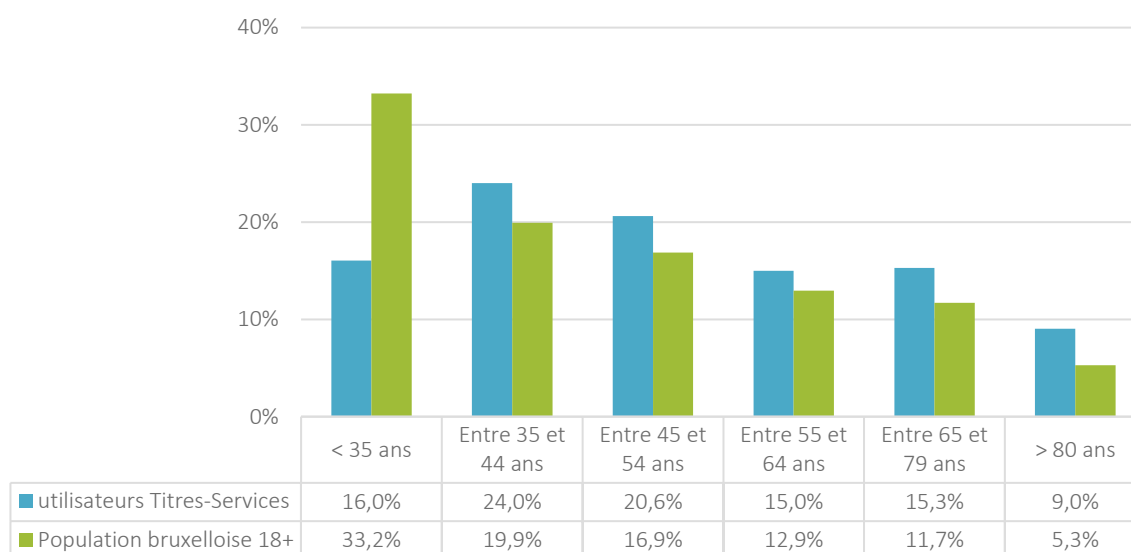
En comparant ces résultats avec la carte présentant les taux de pénétration des travailleurs, on observe une situation presque inversée, les travailleurs étant domiciliés dans les communes où les utilisateurs sont les moins nombreux et inversement.

5.2.2 L'âge des utilisateurs Titres-Services

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

La figure suivante présente la proportion des utilisateurs Titres-Services selon leur âge en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise de 18 ans ou plus en 2019. Les utilisateurs les plus jeunes (âgés de moins de 35 ans) sont largement sous-représentés (16,0% contre 33,2% dans la population bruxelloise) tandis qu'à partir de 35 ans, les utilisateurs sont surreprésentés par rapport à leur proportion dans la population bruxelloise. Cette sur-représentation est d'ailleurs particulièrement présente pour les utilisateurs de plus de 65 ans (24,3% contre 17% dans la population totale). Ce constat, également mis en avant lors des évaluations précédentes, indique clairement que le dispositif des Titres-Services dépasse largement son objectif de conciliation vie professionnelle et familiale.

Figure 30: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population active bruxelloise selon l'âge



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo sur les travailleurs Titres-Services et de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyses pour la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus.

Les bruxellois de moins de 35 ans sont de plus en plus nombreux à utiliser les Titres-Services

Le tableau ci-dessous informe du nombre d'utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale et de leur répartition selon leur âge de 2017 à 2019. Il apparaît de ce tableau que le nombre d'utilisateurs est en augmentation dans toutes les catégories d'âges mais dans des proportions très différentes. Ainsi, en 2019, comme lors des années précédentes, la plus forte hausse peut être observée pour les utilisateurs âgés de moins de 35 ans (croissance de 6,1%) et la plus faible pour les utilisateurs les plus âgés (taux de croissance de 2,2% pour les 65-79 ans et 1,1% pour les personnes âgées de 80 ans et plus). Les utilisateurs de moins de 35 ans ont dès lors vu leur importance relative dans le dispositif des Titres-Services bruxellois augmenter en 2019, passant de 14,6% en 2017, à 15,6% en 2018 et 16,0% en 2019.

Tableau 1 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale en 2017 et en 2019

	2017		2018		2019		Taux de croissance
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	2018-2019
< 35 ans	15 588	14,6%	16 603	15,6%	17 615	16,0%	6,1%
35-44 ans	25 551	24,0%	25 878	24,3%	26 375	24,0%	1,9%
45-54 ans	21 456	20,1%	22 008	20,6%	22 658	20,6%	3,0%
55-64 ans	15 476	14,5%	15 941	14,9%	16 469	15,0%	3,3%
65-79 ans	15 940	14,9%	16 419	15,4%	16 776	15,3%	2,2%
> 80 ans	9 762	9,2%	9 814	9,2%	9 919	9,0%	1,1%
Total	106 213	100%	106 663	100%	109 812	100%	3,0%

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

La comparaison de ces données avec les données des deux autres régions pour l'année 2017 indique que le pourcentage non négligeable d'utilisateurs âgés de moins de 35 ans constitue une spécificité bruxelloise. En effet, la part des jeunes utilisateurs en Wallonie, est bien plus réduite qu'à Bruxelles : 10% des utilisateurs y sont âgés de moins de 35 ans⁵. En Flandre, les jeunes utilisateurs sont également moins nombreux. La comparaison est toutefois plus complexe à réaliser car les catégories d'âges retenues diffèrent. Néanmoins, il est intéressant de mentionner que seulement 4,1% des utilisateurs flamands sont âgés entre 18 et 29 ans⁶. En ce qui concerne les utilisateurs âgés de plus de 65 ans, cette catégorie d'utilisateurs est quant à elle moins présente en Région de Bruxelles-Capitale (24,6%) comparée à la Flandre (30,6%) et à la Wallonie (33%).

⁵ Evaluation du dispositif des titres-services wallons, 2017, réalisé par IDEA Consult à la demande du Forem

⁶ Dienstencheques jaarrapport 2017-2019, département WSE

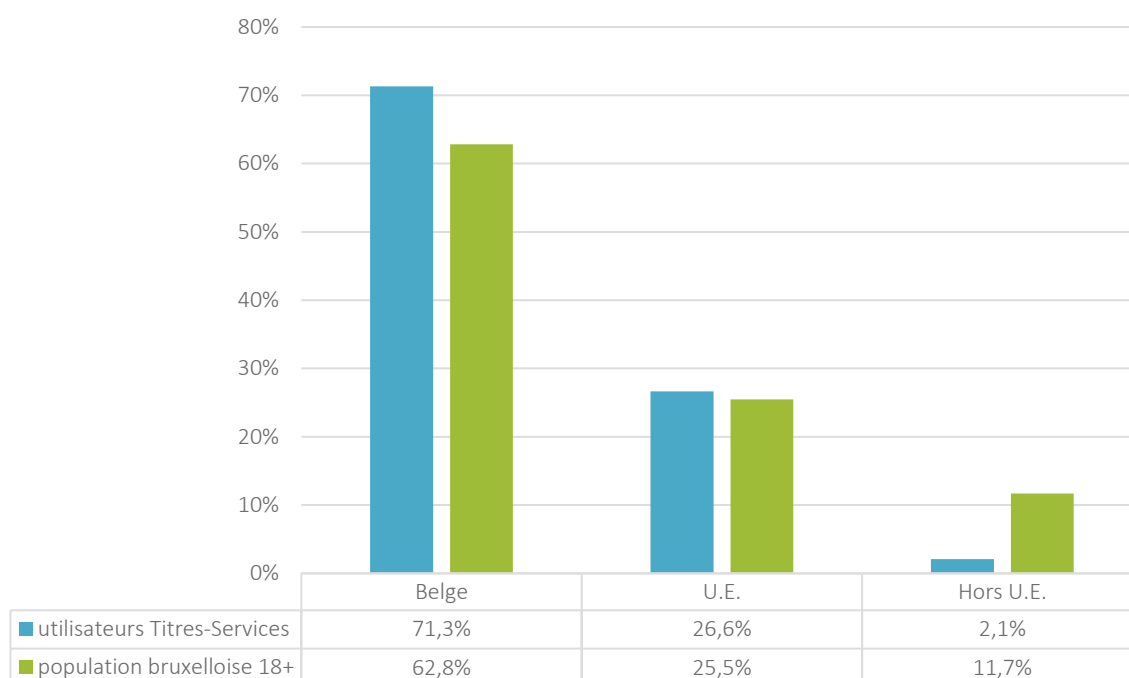
5.2.3 La nationalité des utilisateurs Titres-Services

Sous-représentation des utilisateurs de nationalité non européenne

La figure suivante s'intéresse à la nationalité des utilisateurs Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en comparaison de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus lors du dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles). Il apparaît que 71,3% des utilisateurs sont de nationalité belge, 26,6% sont nationaux d'un pays de l'Union européenne et seuls 2,1% ont une nationalité non-européenne (hors EU28). A titre de comparaison avec la population bruxelloise, les utilisateurs de nationalité belge sont surreprésentés tandis que les nationaux d'un pays non européen sont sous-représentés.

Notons également que du point de vue de la nationalité, les caractéristiques des utilisateurs sont opposées à celles des travailleurs, 26,6% des travailleurs étant de nationalité belge, 56,2% de nationalité européenne et 17,1% de nationalité non-européenne (voir la Figure 21).

Figure 31: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population bruxelloise selon la nationalité



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles) L'indicateur de nationalité n'est toutefois pas tout à fait représentatif de la diversité. Dans la section suivante, nous nous intéressons plus particulièrement à l'origine des utilisateurs.



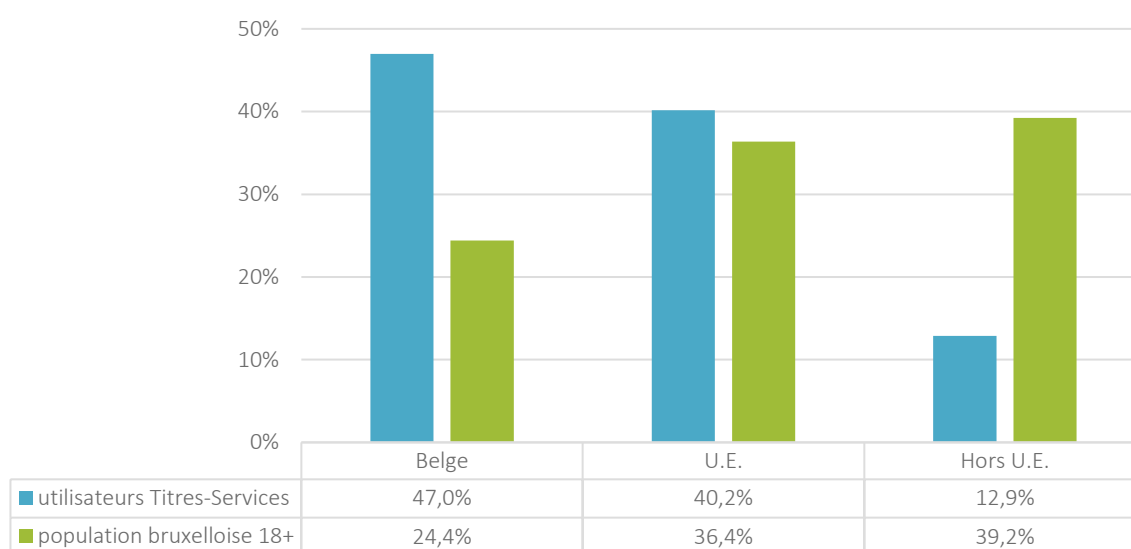
5.2.4 L'origine des utilisateurs Titres-Services

Sous-représentation des utilisateurs d'origine non européenne

Lorsqu'on observe l'origine des utilisateurs bruxellois, on peut constater une plus grande diversité. En effet, près de la moitié (47,0%) des utilisateurs sont belges tandis que 40,2% proviennent d'un pays de l'Union européenne et 12,9% d'un pays hors Union Européenne. Au regard de l'ensemble de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, les utilisateurs belges restent surreprésentés (47,0 % contre 24,4%) tandis que les non-européens sont largement sous-représentés (12,9% contre 39,2%).

De même que pour la nationalité, l'origine des utilisateurs est par ailleurs très différente par rapport à l'origine des travailleurs. Comme décrit plus haut à la Figure 23, les travailleurs d'origine belge sont en minorité (2,2%) tandis que les travailleurs d'origine européenne constituent une large majorité (59,8%).

Figure 32: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population bruxelloise selon l'origine



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

5.2.5 La situation familiale des utilisateurs Titres-Services

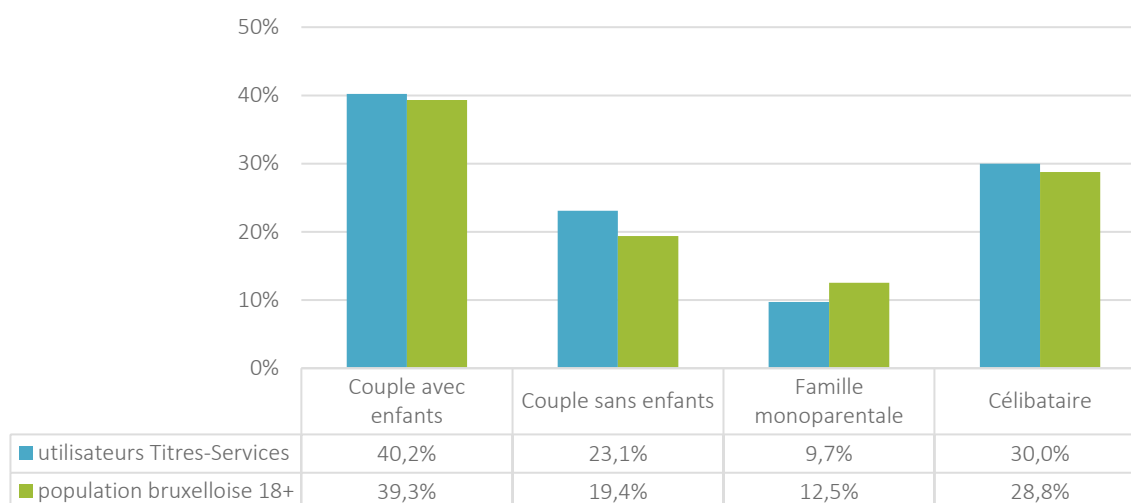
Surreprésentation des utilisateurs sans enfants

Du point de vue de leur situation familiale, plus de 40% des utilisateurs bruxellois sont en couple avec enfants, 30% sont célibataires sans enfants, 23,1% sont en couple sans enfants et 9,7% vivent seuls avec leurs enfants.

A titre de comparaison avec la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, les utilisateurs de Titres-Services apparaissent comme étant surreprésentés parmi les couples sans enfants (23,1% contre 19,4%) et les célibataires sans enfants (30,0% contre 28,8%) alors que la proportion d'utilisateurs de Titres-Services qui sont en couple avec enfants est presque égale à leur part dans la population. Ces résultats confirment également que 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.

Notons par ailleurs que les familles monoparentales sont sous-représentées parmi les utilisateurs bruxellois des Titres-Services (9,7% contre 12,5%), ce qui tend à démontrer que le coût des Titres-Services pourrait peser de manière trop conséquente sur le budget de ces familles à revenu unique.

Figure 33: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population bruxelloise selon la situation familiale



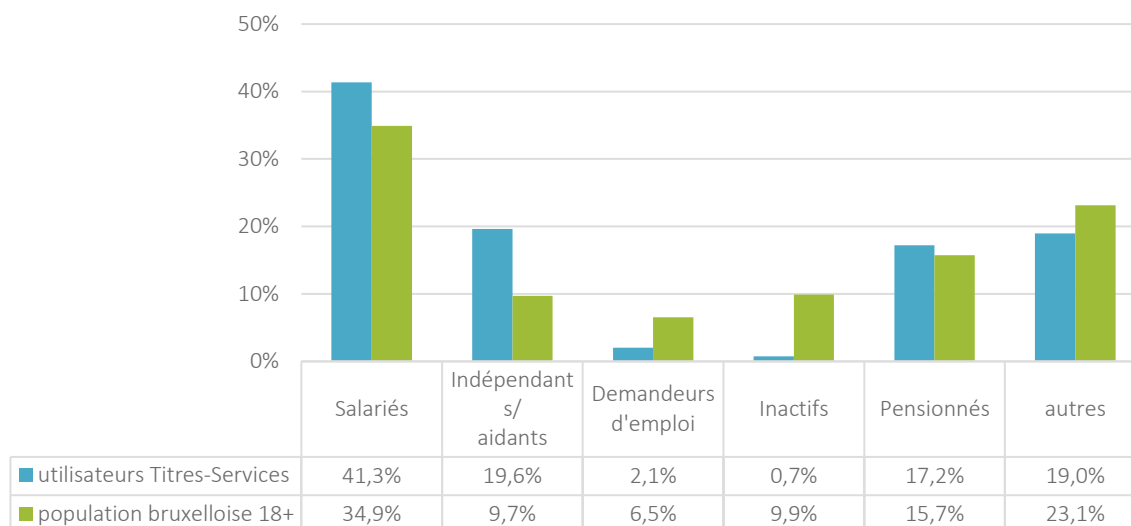
Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

5.2.6 La situation professionnelle des utilisateurs Titres-Services

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

La figure suivante montre le profil socio-économique des utilisateurs bruxellois de Titres-Services. La plupart sont des salariés (41,3%), 19,6% sont des indépendants et 17,2% sont des pensionnés. Ceci confirme tout d'abord que les Titres-Services s'adressent avant tout à un public d'actifs en recherche d'une solution pour faciliter leur conciliation vie privée et vie professionnelle, mais pas uniquement. A titre de comparaison avec le profil socio-économique des bruxellois âgés de 18 ans ou plus, il se confirme que les salariés et les indépendants sont bien surreprésentés parmi les usagers du dispositif des Titres-Services bruxellois alors que les demandeurs d'emplois et la catégorie « autre⁷ » y sont sous-représentés. Ensuite, si les Titres-Services bruxellois s'adresse toujours à un public de personnes âgées en besoin d'une aide pour assurer les tâches qu'ils ne sont plus capables de faire par eux-mêmes, il faut toutefois mettre en évidence que l'importance relative des personnes pensionnées parmi les utilisateurs de Titres-Services est en diminution (17,2% en 2019 contre 20,1% en 2018), certainement suite à l'arrivée massive des jeunes utilisateurs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Figure 34: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population bruxelloise selon la situation socio-économique



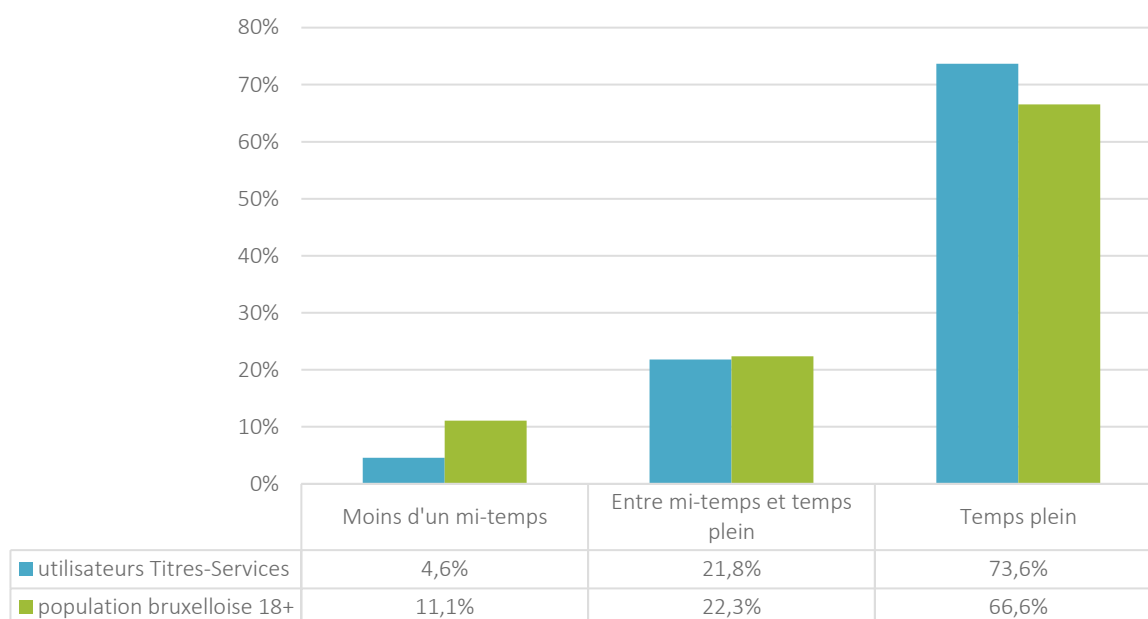
Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

⁷ Incluant les catégories suivantes : travailleurs frontaliers sortants, les personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation qui n'est pas redevable des contributions à la sécurité sociale belge, officiels internationaux et diplomates, demandeurs d'emploi suspendus, personnes âgées dont le partenaire reçoit la pension de famille, etc.

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

Parmi les utilisateurs de Titres-Services qui sont actifs, 73,6% travaillent à temps plein. Les utilisateurs travaillant à temps partiel restent une minorité (21,8% travaillent au moins à mi-temps et 4,6% travaillent moins d'un mi-temps). Qui plus est, comparée à la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus, il y a une surreprésentation des utilisateurs travaillant à temps plein (73,6% contre 66,6%) et une sous-représentation des utilisateurs travaillant moins d'un mi-temps (4,6% contre 11,1%). La conciliation vie privée-vie professionnelle apparaît donc clairement à travers cette analyse comme un objectif important du dispositif.

Figure 35: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois actifs en 2019 et population bruxelloise active selon le régime de travail



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

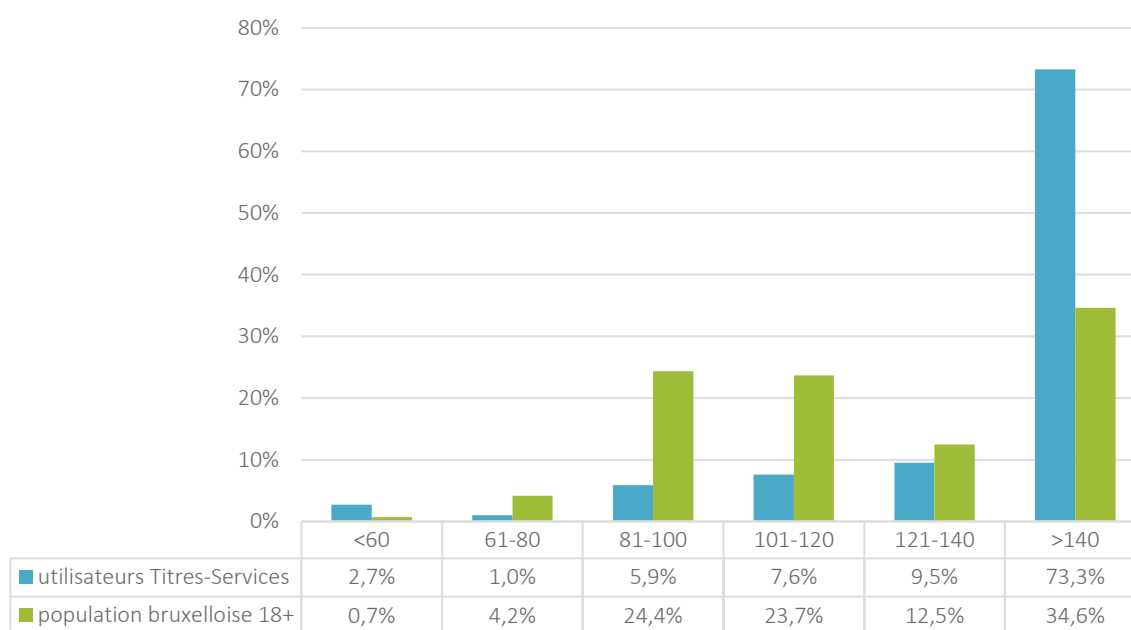


5.2.7 Le salaire journalier moyen des utilisateurs Titres-Services

Les utilisateurs Titres-Services ont en moyenne un salaire moyen plus élevé que la population bruxelloise

L'analyse du salaire moyen journalier des utilisateurs Titres-Services permet d'approfondir l'analyse de leur profil socio-économique. Il apparaît que la grande majorité des utilisateurs Titres-Services (73,3%) ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros (ou plus de 3.080 EUR mensuel brut) alors que seuls 34,6% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus disposent d'un tel salaire. Par ailleurs, on observe que plus le salaire est élevé plus la part d'utilisateurs est importante. Ces résultats montrent que le budget du ménage est un facteur important dans leur décision d'utiliser les Titres-Services.

Figure 36: Part des utilisateurs Titres-Services bruxellois en 2019 et population bruxelloise selon le salaire journalier moyen



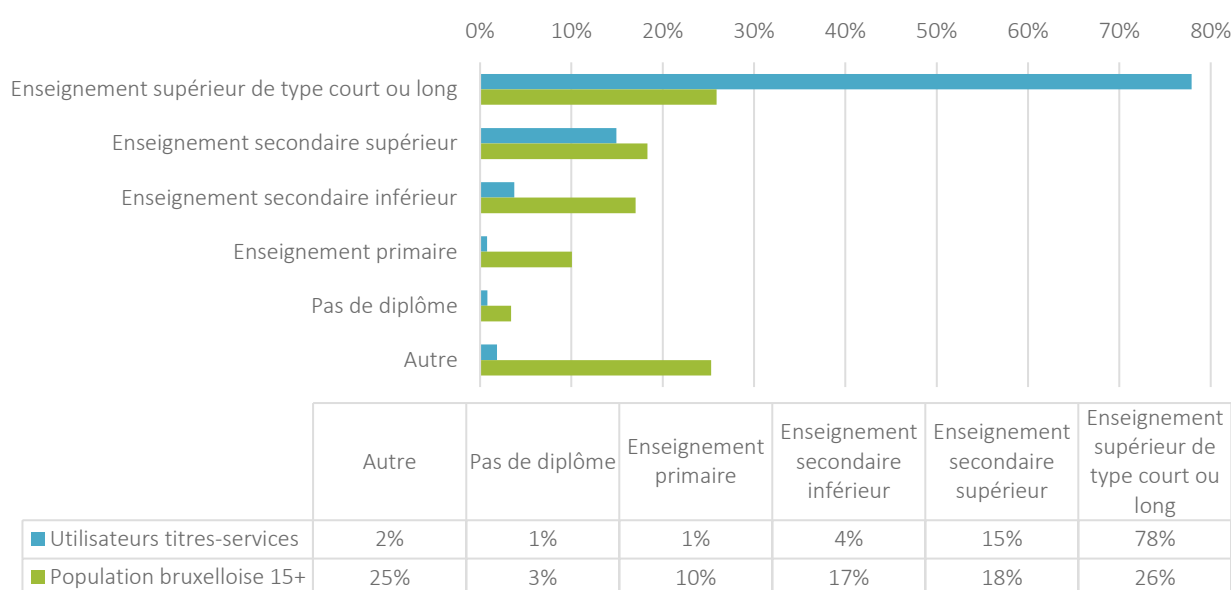
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus concernent le dernier trimestre 2017 (dernières données disponibles)

5.2.8 Le niveau d'étude des utilisateurs Titres-Services

Le niveau d'étude moyen des utilisateurs Titres-Services est proportionnellement plus élevé que celui de la population bruxelloise

Selon la figure suivante et l'enquête menée auprès des utilisateurs des Titres-Services, les utilisateurs bruxellois ont un niveau d'étude qui est, en moyenne, largement plus élevé que celui de la population bruxelloise au 1^{er} janvier 2019. En effet, 78% des utilisateurs bruxellois ont obtenu un diplôme universitaire ou d'enseignement supérieur contre seulement 22% de la population bruxelloise. À l'opposé, les utilisateurs de Titres-Services ne sont que 6% à ne pas posséder leur CESS (diplôme d'enseignement secondaire supérieur) alors que pas moins de 30% de la population bruxelloise est dans cette situation. À noter que le niveau d'éducation des conjoints des utilisateurs des Titres-Services est sensiblement identique.

Figure 37 : Le niveau du diplôme des utilisateurs Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=2.000) et Statbel (2019)

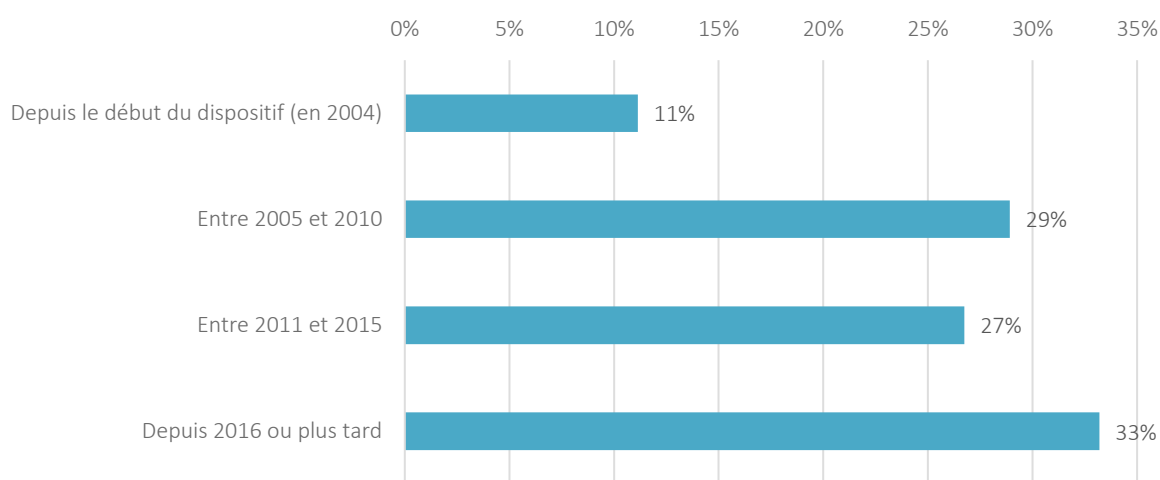


5.2.9 L'ancienneté des utilisateurs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois

33% des utilisateurs bruxellois n'ont commencé à acheter des Titres-Services que depuis la régionalisation du dispositif

La figure ci-dessous s'intéresse à l'ancienneté dans le dispositif des Titres-Services des utilisateurs bruxellois, sur base des données de l'enquête auprès des utilisateurs. Sur base de ces données, il apparaît que 33% des utilisateurs ne sont entrés dans le dispositif des Titres-Services qu'à partir de sa régionalisation. Cela indique clairement que le dispositif des Titres-Services bruxellois reste attractif. Par ailleurs, ils sont 11% à utiliser les Titres-Services depuis leur création en 2004 et 29% supplémentaires peuvent également être caractérisés d'anciens dans le dispositif des Titres-Services puisqu'ils le mobilisent depuis 2010 au plus tard et 2005 au plus tôt.

Figure 38 : L'ancienneté des utilisateurs bruxellois dans le dispositif des Titres-Services



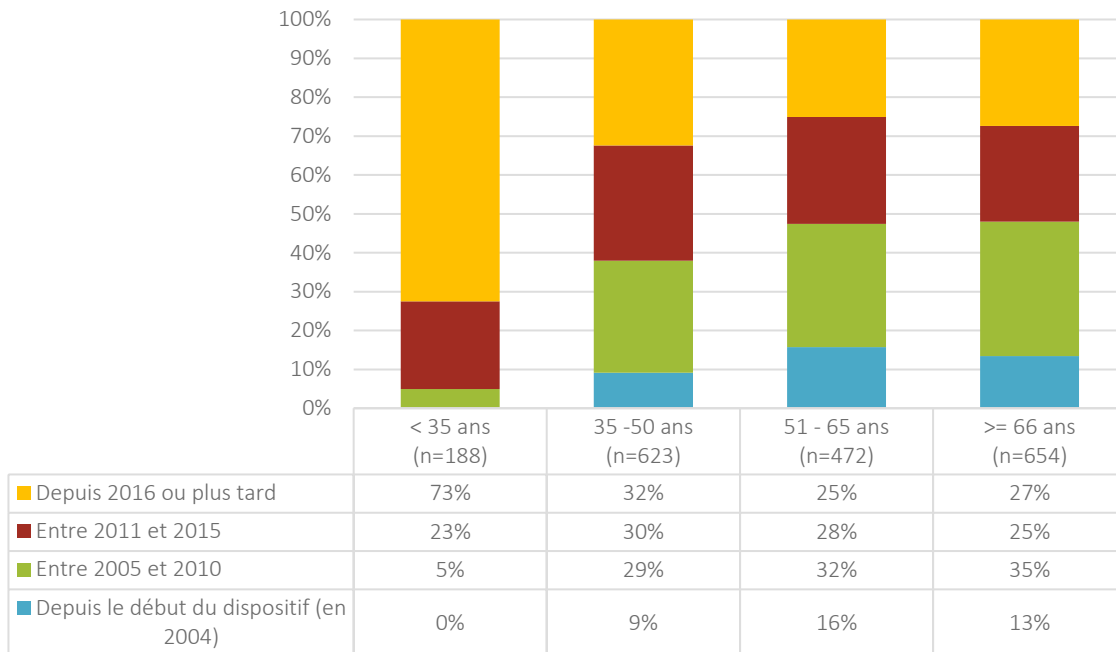
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.807)



73% des moins de 35 ans n'utilisent les Titres-Services que depuis 2016

L'ancienneté des utilisateurs bruxellois dans le dispositif des Titres-Services varie en toute logique en fonction de l'âge des utilisateurs. En effet, la figure ci-dessous met en évidence l'existence d'une fracture nette entre les utilisateurs de moins de 35 ans et les autres en terme d'ancienneté. De fait, si seulement 5% des moins de 35 ans étaient déjà utilisateur des Titres-Services avant 2011, ils sont 37% parmi les utilisateurs âgés entre 35 et 50 ans et 48% parmi les utilisateurs âgés de plus de 50 ans. De plus, la très grande majorité des utilisateurs de moins de 35 ans (73%) n'utilisent les Titres-Services que depuis leur régionalisation en 2016 ce qui n'est pas du tout le cas des utilisateurs plus âgés.

Figure 39 : L'ancienneté dans le dispositif des Titres-Services selon l'âge des utilisateurs



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.744)

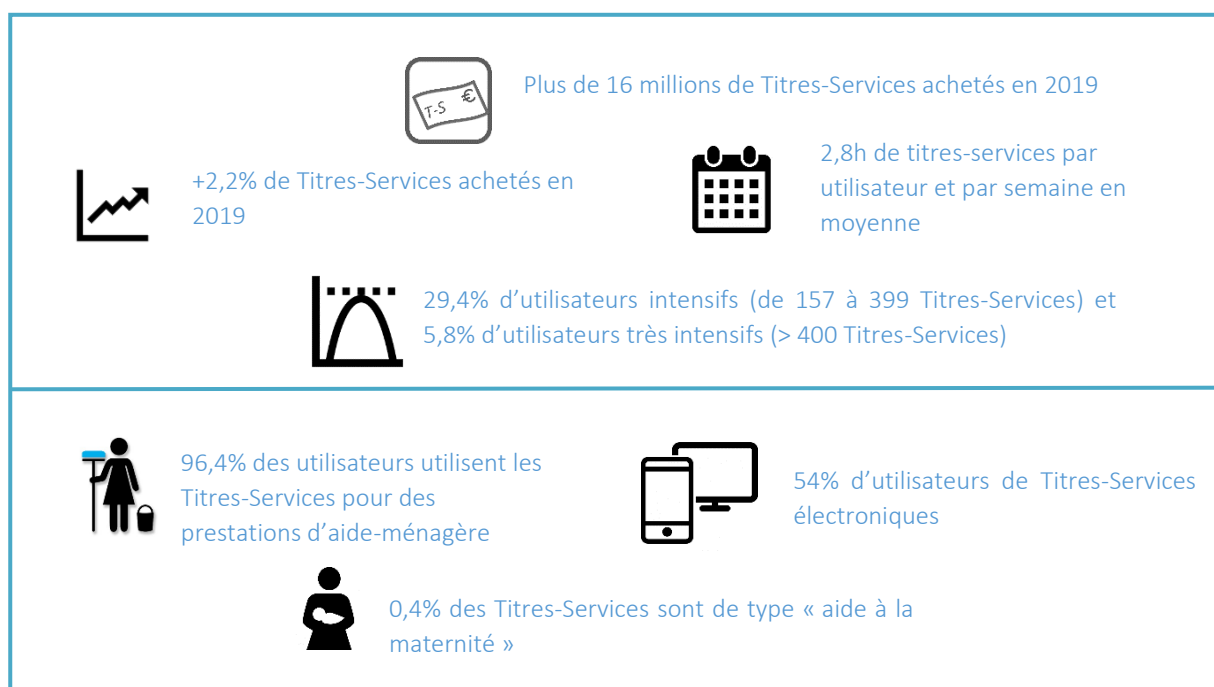
Sur base de ce dernier constat, et au vu du fait que notre étude menée auprès des utilisateurs bruxellois des Titres-Services souffre d'une sous-représentation des utilisateurs âgés de moins de 35 ans, nous pouvons suspecter que le niveau d'ancienneté moyen des utilisateurs bruxellois dans le dispositif des Titres-Services présenté à la Figure 38 est quelque peu surestimé.



6 / Les Titres-Services achetés

Ce chapitre est consacré à l'analyse du nombre de Titres-Services achetés ainsi que des caractéristiques de ces Titres-Services, sur base des données de Sodexo ainsi que certaines données additionnelles collectées par le biais d'une enquête menée auprès de 2.000 utilisateurs de Titres-Services bruxellois. Les sources de nos données sont clairement indiquées. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 40: Nombre et caractéristiques des Titres-Services bruxellois achetés en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo ainsi que de l'enquête auprès de 2.000 utilisateurs Bruxellois de Titres-Services

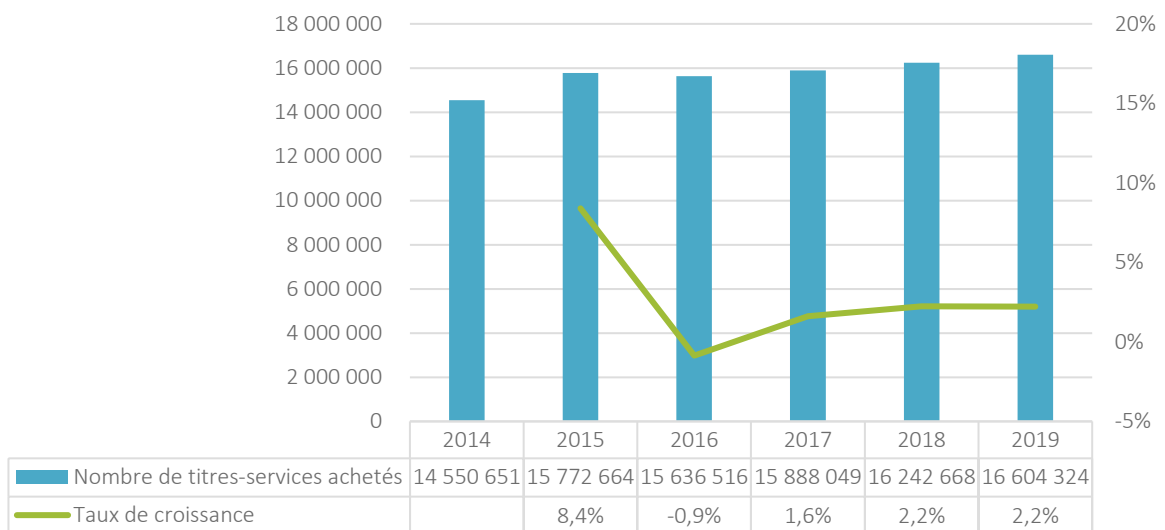


6.1. Le nombre de Titres-Services achetés

Augmentation du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019

La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre de Titres-Services achetés par les utilisateurs de la Région de Bruxelles-Capitale entre 2014 et 2019. L'augmentation annuelle du nombre de Titres-Services achetés observée en 2017 (+1,6%) et 2018 (+2,2%) est confirmée en 2019 (+2,2%). Au vu de l'augmentation du nombre d'utilisateurs observée en 2017 (+3,1%), 2018 (+2,5%) et 2019 (+3,2%), nous aurions néanmoins pu nous attendre à une augmentation plus importante du nombre de Titres-Services achetés. Il est donc important de s'intéresser ci-après à l'évolution du nombre de Titres-Services achetés par utilisateur.

Figure 41: Evolution du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2019)



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

Légère diminution de l'intensité d'utilisation de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale depuis 2017

Dans le tableau ci-dessous, on constate une légère diminution de l'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services depuis 2017 ce qui permet d'expliquer pourquoi le nombre de Titres-Services acheté a augmenté moins fortement que le nombre d'utilisateurs. En effet, si le nombre moyen de Titres-Services achetés par utilisateur était de 150 en 2017 (ce qui correspondait à 2,9h par semaine) ce nombre était de 147 Titres-Services en 2019 (ce qui correspond à une moyenne de 2,8 heures par semaine).

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

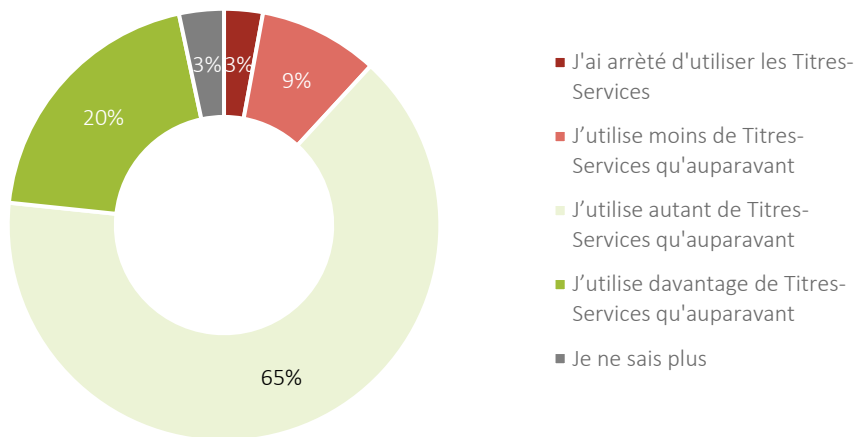
	2017		2018		2019	
	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine	Nombre moyen de titre achetés	Nombre d'heures par semaine
<35	97	1,9	95	1,8	97	1,9
35-64	162	3,1	161	3,1	160	3,1
>=65 ans	146	2,8	144	2,8	144	2,8
Total	150	2,9	147	2,8	147	2,8

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

20% des utilisateurs déclarent avoir augmenté leur consommation de Titres-Services bruxellois sur les 3 dernières années

En mobilisant les données de l'enquête qui a été menée auprès des utilisateurs Titres-Services qui sont présentées à la figure ci-dessous, il apparaît qu'ils ne sont que 12% à avoir réduit leurs achats de Titres-Services entre 2017 et 2019, dont 3% à avoir arrêté complètement leur consommation de Titres-Services pour réaliser eux-mêmes leurs tâches ménagères, alors que 65% déclarent ne pas avoir modifié leur consommation de Titres-Services, et que 20% ont même augmenté leur consommation de Titres-Services.

Figure 42 : Evolution de la consommation de Titres-Services entre 2017 et 2019 selon l'enquête utilisateurs



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=2.000)

Trois raisons sont principalement évoquées par les utilisateurs pour justifier leur diminution de consommation de Titres-Services (voir figure en annexe) :

- ▶ 42% ont moins besoin, voire plus besoin du tout, d'aide pour réaliser certaines activités ;
- ▶ 33% déclarent que leur situation personnelle a évolué (déménagement, divorce, davantage de temps disponible, etc.) ;
- ▶ 23% ne souhaitent plus ou ne peut plus consacrer autant d'argent dans l'achat de Titres-Services.

Les autres raisons invoquées sont le prix d'achat trop élevé (9%), une déductibilité fiscale trop faible des Titres-Services (12%) et, dans une moindre mesure, la qualité des services (3%) et les frais supplémentaires demandés par leur entreprise Titre-Service (2%). Finalement, 6% des répondants ont coché la réponse "Autre" pour évoquer des raisons plus spécifiques, comme les absences trop longues ou trop régulières de leur aide-ménagère Titres-Services, le nombre de Titres-Services trop limité qu'ils peuvent acheter, la durée de validité trop faible des Titres-Services⁸ ou encore la lourdeur administrative du dispositif.

Finalement, ils sont plusieurs utilisateurs à utiliser la zone d'expression libre de l'enquête pour mentionner deux raisons supplémentaires : Certains ont été confrontés à une impossibilité d'utilisation (ou de remboursement) des Titres-Services qu'ils avaient achetés, malgré les procédures en place, et d'autres mentionnent le fait qu'ils voudraient bénéficier d'interventions de plus courtes durées.

⁸ Pour information, 1% des Titres-services achetés ont périmé en 2019.

« A 3 reprises je n'ai pas réceptionné mes Titres-Services (+ de 300€) perdu et n'ai obtenu aucun suivi de mes demandes de recherche/réclamation »

« J'ai trouvé abusif le fait que l'on perde ses Titres-Services non utilisés après 6 mois »

« Habitant en appartement 2 personnes, je trouve 3h tous les 15 jours beaucoup, 2h me semblerait plus adapté »

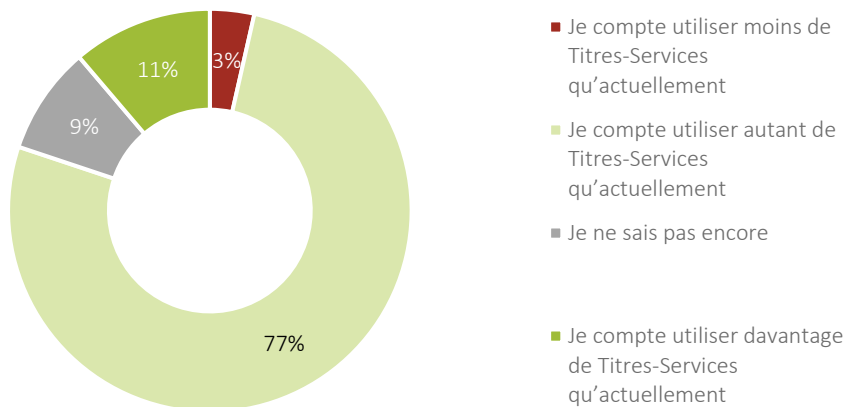
« Il me faut quelqu'un 2h/semaine, pas un minimum de 3h »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

88% des utilisateurs comptent consommer plus ou autant de Titres-Services qu'actuellement lors des 3 prochaines années

L'enquête réalisée auprès des utilisateurs de Titres-Services bruxellois permet de connaître les déclarations d'intention de consommation de Titres-Services sur les trois prochaines années. La figure ci-dessous indique que seulement 3% des utilisateurs déclarent vouloir diminuer leur consommation de Titres-Services à l'avenir. Il est cependant vrai qu'il est possible que ce pourcentage soit ultérieurement revu à la hausse puisqu'ils sont tout de même 9% à ne pas encore savoir comment évoluera leur consommation de Titres-Services. Ils sont également 11% à avoir la ferme intention d'augmenter leur consommation lors des prochaines années. Il s'agit majoritairement des utilisateurs de moins de 35 ans puisqu'ils sont 30% à déclarer vouloir augmenter leur consommation de Titres-Services (voir figure en annexe).

Figure 43 : Evolution anticipée de la consommation de Titres-Services sur les 3 prochaines années



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.942)



35% des utilisateurs bruxellois ont consommé plus de 156 Titres-Services en 2019

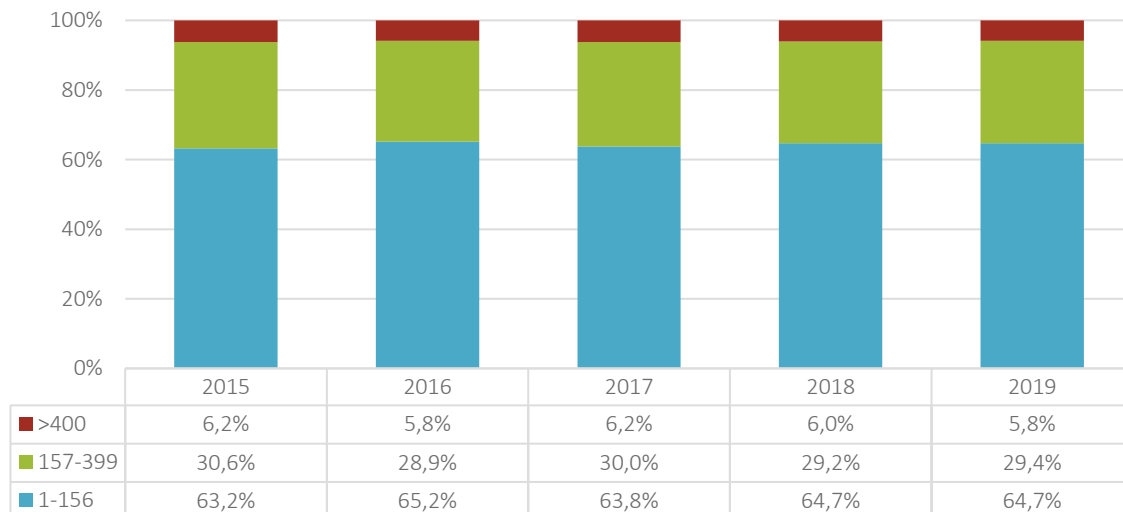
Les utilisateurs de Titres-Services peuvent commander un maximum de 500 Titres-Services par année civile. Les 400 premiers coûtent 9 € et les 100 derniers coûtent 10 €⁹. Par ailleurs, depuis le 1er janvier 2016, les utilisateurs bruxellois bénéficient d'une réduction d'impôt de 1,35 € par Titre-Service pour les 156 premiers Titres-Services. Ainsi, un Titre-Service de 9 € coûte en réalité 7,65 € après la réduction d'impôt¹⁰. Dans cette section, nous nous intéressons aux consommateurs intensifs et très intensifs de Titres-Services c'est-à-dire les utilisateurs qui consomment plus de 156 Titres-Services ainsi que les utilisateurs qui consomment plus de 400 Titres-Services.

La figure suivante permet de voir la répartition des utilisateurs en fonction du nombre de Titres-Services qu'ils ont consommé. En 2019, près de 65% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois consomment moins de 157 Titres-Services. Par ailleurs, il est intéressant de noter que plus d'un tiers des utilisateurs sont des consommateurs intensifs : 29,4% des utilisateurs ont consommé entre 157 et 399 Titres-Services et n'ont donc pas bénéficié de la réduction fiscale pour le surplus et 5,8% des utilisateurs ont acheté plus de 400 Titres-Services dont le surplus leur a coûté 10 euros.

Comme nous pouvons le constater sur la figure suivante, la part d'utilisateurs intensifs reste relativement stable au cours du temps même si elle a quelque peu diminué sur les deux dernières années pour revenir à son niveau de 2016. Les changements en termes de déduction fiscale n'ont donc à priori pas eu d'effets significatifs sur les utilisateurs intensifs qui ne bénéficient pas de ces avantages pour le surplus de Titres-Services commandés.

Toutefois, il faut prendre en considération, comme mentionné plus tôt, que certains utilisateurs intensifs ont pu décider de mobiliser deux comptes utilisateurs au sein de leur ménage pour contourner les limites qui leurs sont imposées en ce qui concerne le nombre de Titres-Services qu'ils peuvent consommer. En d'autres termes, il semblerait que le nombre de ménages qui peuvent être caractérisés d'utilisateurs intensifs ou très intensifs soit supérieur aux chiffres énoncés ici.

Figure 44: Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de Titres-Services consommés 2015-2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

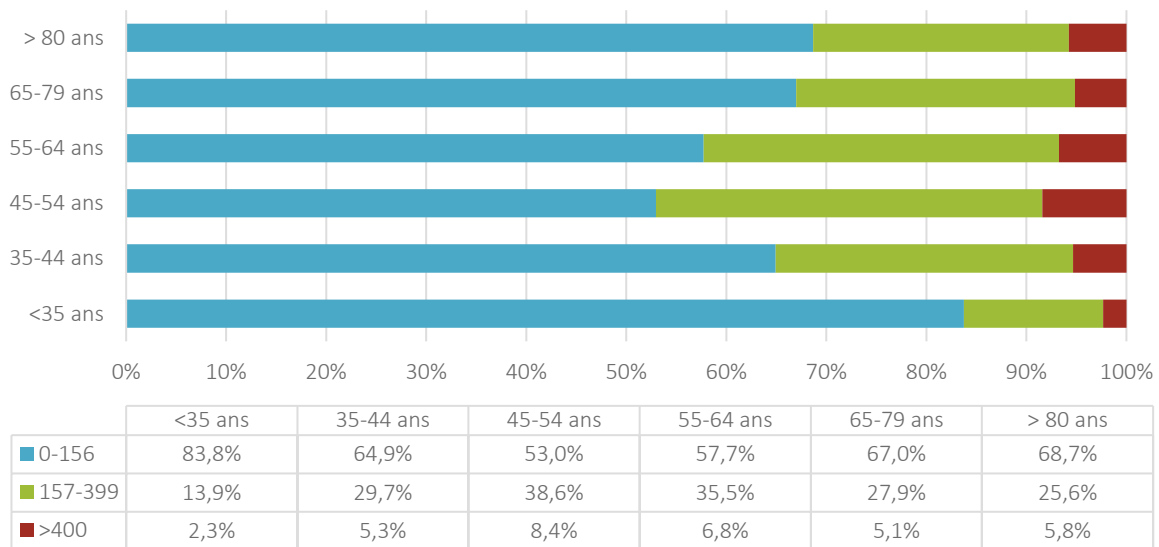
⁹ Dans certains cas, il est possible d'acheter jusqu'à 2000 Titres-Services par an au prix de 9,00€ l'unité. Il en est ainsi : d'un utilisateur handicapé ; d'un utilisateur avec un enfant handicapé à charge ou d'un parent isolé avec au moins un enfant à charge.

¹⁰ Il est important de noter que les partenaires mariés ou cohabitant légaux ont tous les deux droit à la réduction d'impôt pour les titres-services qu'ils achètent à leur propre nom. Ainsi, les utilisateurs désignent des individus et non des ménages.

Les consommateurs intensifs sont âgés de 45 à 64 ans

La figure suivante analyse la consommation de Titres-Services selon l'âge. Il apparaît que les consommateurs intensifs de Titres-Services sont principalement situés dans les tranches d'âge de 45 à 54 ans (47,0%) et de 55 à 64 ans (42,3%). Les moins de 35 ans sont les moins nombreux à utiliser plus de 157 Titres-Services, seulement 16,2% d'entre eux étant des consommateurs intensifs. Ces constats confirment les besoins différents des utilisateurs, dépendant notamment de leur âge, de leur situation familiale et de leur état de santé.

Figure 45: Nombre de Titres-Services consommés selon l'âge des utilisateurs Bruxellois en 2019



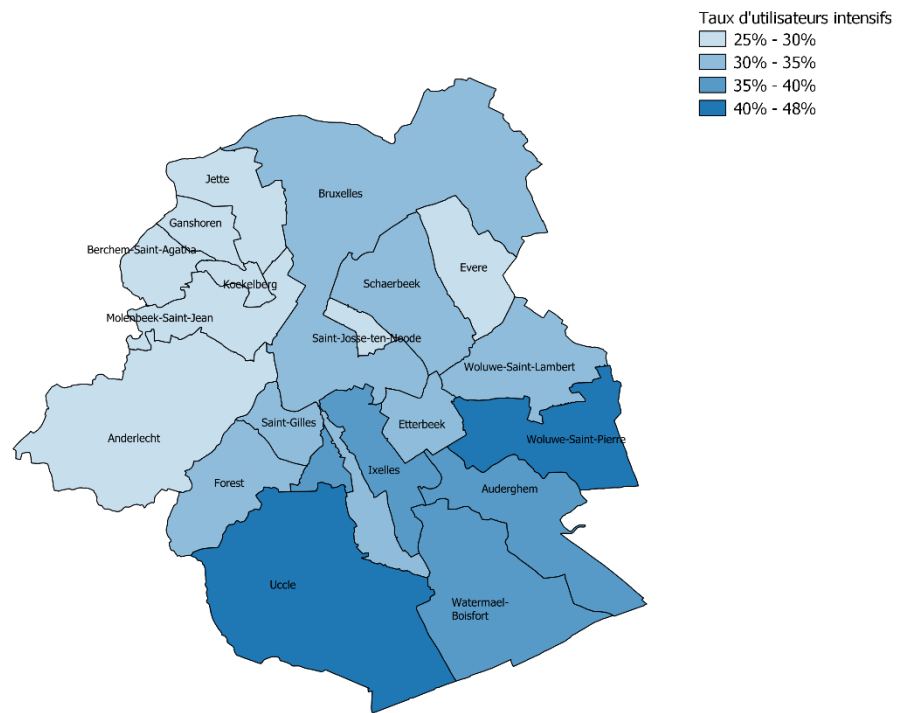
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo



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

D'après la carte suivante, la part des utilisateurs intensifs (qui consomment plus de 157 Titres-Services) dépasse la moyenne de 40% dans les communes d'Uccle et de Woluwe-Saint-Pierre, et la moyenne de 35% dans les communes d'Ixelles, de Watermael-Boitsfort, et d'Auderghem. Les utilisateurs intensifs sont donc plus souvent implantés dans les communes les plus riches de la Région où se trouvent également les logements les plus grands. Ces dernières communes ont, en effet, un indice de richesse plus élevé que dans les autres communes¹¹.

Carte 5: Taux d'utilisateurs intensifs selon les communes de la Région de Bruxelles-Capitale en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

¹¹ Source: IBSA, Indice de Richesse, années de revenu 2000-2017.



6.2. Les caractéristiques des Titres-Services achetés

Dans ce chapitre, nous nous intéressons aux caractéristiques des Titres-Services achetés et plus spécifiquement:

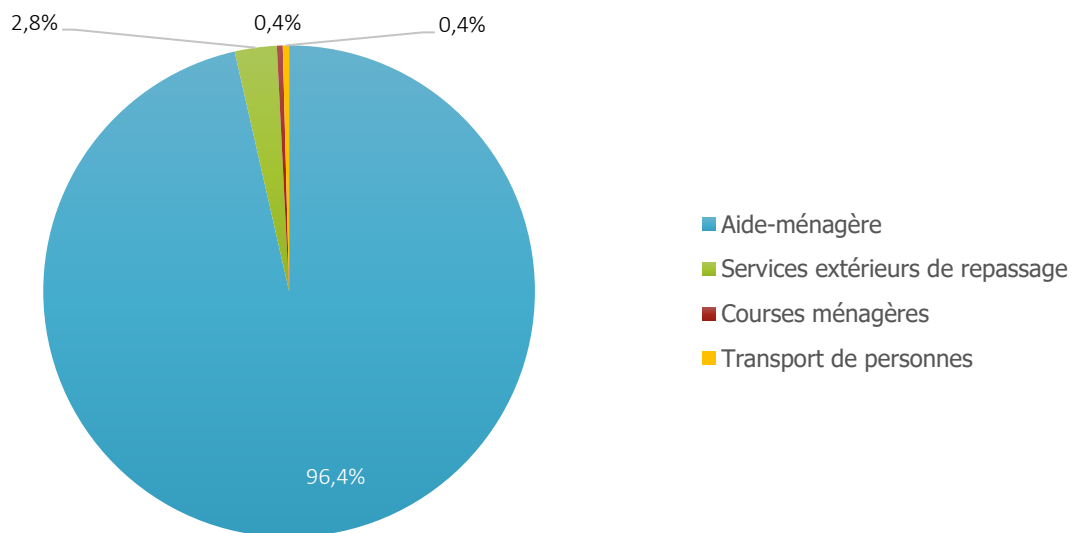
- ▶ Aux types de prestations effectuées ;
- ▶ A l'utilisation de Titres-Services électroniques ;
- ▶ A l'utilisation de Titres-Services d'aide à la maternité.

6.2.1 Types de prestations effectuées

96,4 % des Titres-Services sont utilisés pour des prestations d'aide-ménagère

Comme l'illustre la figure suivante, la très grande majorité des Titres-Services ont été utilisés en 2019 pour des prestations d'aide-ménagère. Les services extérieurs de repassage représentent 2,8% des Titres-Services tandis que les courses ménagères et le transport des personnes apparaissent, au final, comme des activités marginales au sein du secteur des Titres-Services bruxellois. Ces données témoignent que le besoin premier des ménages bruxellois dans le cadre de l'utilisation de Titres-Services est principalement les services d'aide-ménagère.

Figure 46: Pourcentage de Titres-Services prestés selon le type d'activité en RBC en 2019



Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo

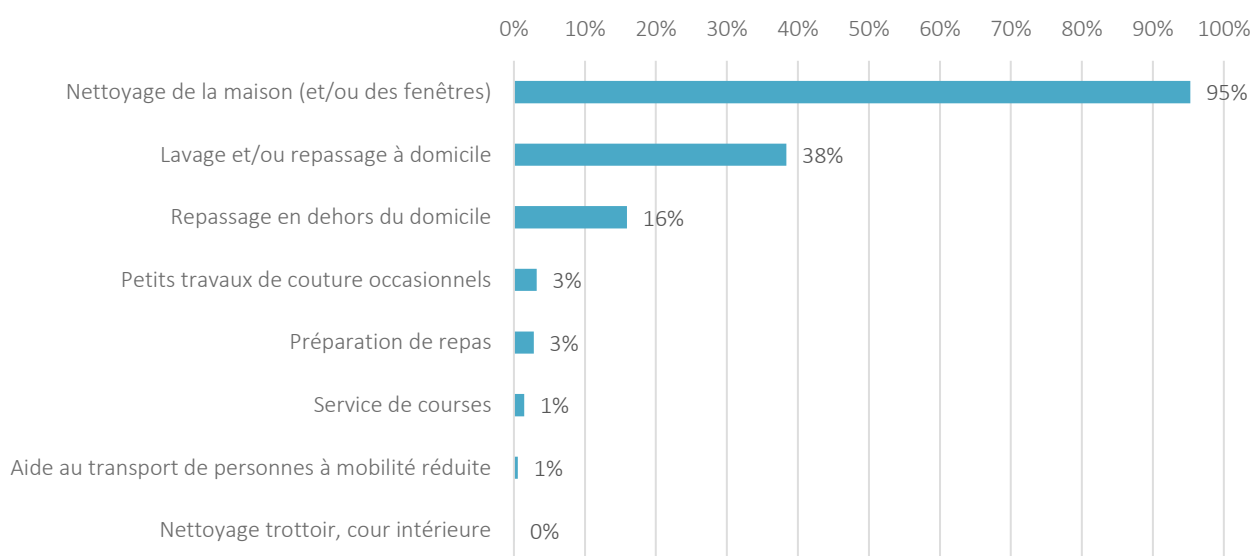


Le repassage, à domicile ou en centrale, reste plébiscité par les utilisateurs bruxellois

Cependant, il est important de prendre en considération que les utilisateurs peuvent utiliser les Titres-Services pour obtenir différents types de services alors que les données administratives à disposition ne référencent qu'un seul type de service par utilisateur. Pour contourner cette problématique, nous avons mobilisé l'enquête réalisée auprès des utilisateurs pour leur demander de référencer tous les types de services qu'ils obtiennent via le dispositif des Titres-Services bruxellois. La figure ci-dessous présente les résultats obtenus.

Les résultats confirment, sans surprise, que 95% des utilisateurs répondants obtiennent des prestations d'aide-ménagère. Par contre, on observe que laver et repasser les vêtements à domicile constitue un service demandé par un nombre important d'utilisateurs (38%) et que cette activité représente donc un service à ne pas négliger. La troisième activité demandée par un nombre significatif d'utilisateurs (16%) est le repassage réalisé en-dehors du domicile.

Figure 47 : Le % d'utilisateurs par type d'activité autorisé dans le dispositif des Titres-Services bruxellois



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.942)

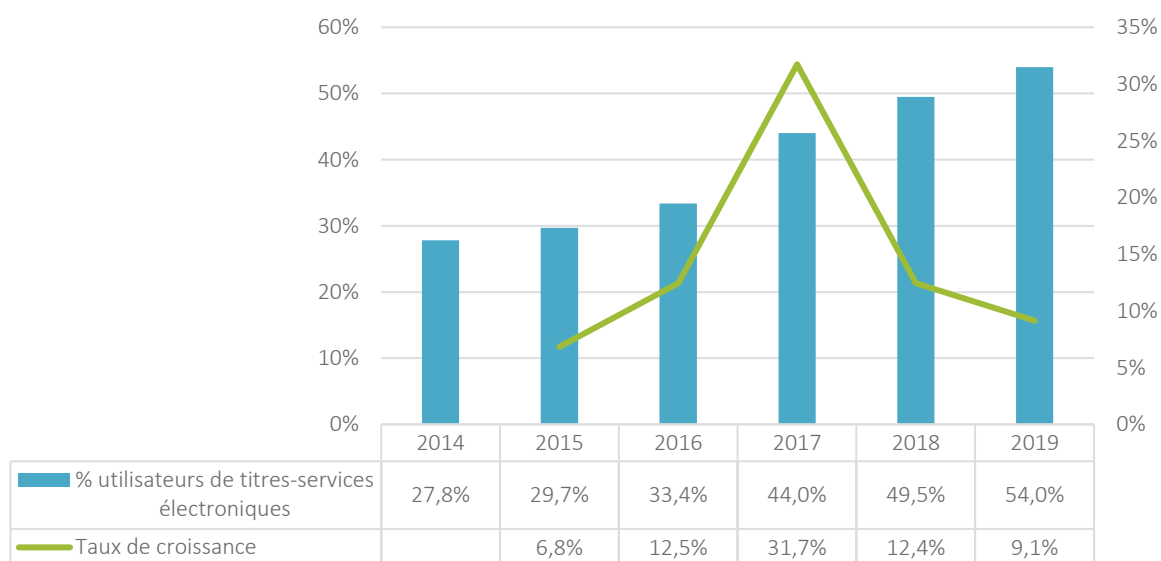


6.2.2 L'utilisation des Titres-Services électroniques

Forte hausse des utilisateurs de Titres-Services électroniques : 54% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois ont eu recours au support électronique en 2019

La figure ci-dessous représente le pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale et leur évolution depuis 2014, année durant laquelle seulement 27,8% des utilisateurs Titres-Services étaient des utilisateurs de Titres-Services électroniques. Ce pourcentage est en augmentation depuis plusieurs années et a connu une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%). En 2019, plus de la moitié (54%) des utilisateurs des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont désormais recours au support électronique.

Figure 48: Evolution du pourcentage d'utilisateurs de Titres-Services électroniques en Région de Bruxelles-Capitale



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

En termes de nombre de Titres-Services achetés, la part des Titres-Services électroniques a également significativement augmenté passant de 41,6% en 2017 à 52,0% en 2019, soit une croissance de 25%.

Deux déterminants expliquent principalement cette tendance à la hausse. D'une part, les entreprises Titres-Services sont de plus en plus nombreuses à inciter leurs clients à recourir au support électronique car ils engendrent moins de coûts que les Titres-Services papiers : la gestion des supports papiers implique de consacrer une partie du temps du personnel administratif pour trier et comptabiliser les Titres-Services et de payer le transport des Titres-Services vers Sodexo (ce qui augmente le risque de perdre des Titres-Services). D'autre-part, depuis la régionalisation du dispositif des Titres-Services, la Région de Bruxelles-Capitale, à l'instar de son homologue flamande, a décidé de promouvoir activement l'utilisation des Titres-Services électroniques (par ex. via la promotion de l'électronique lors de la relance du nouveau marché public en 2019), notamment dans le but de réduire le coût du dispositif pour les autorités publiques. Alors qu'en Flandre la part de Titres-Services électroniques était déjà élevée en 2016 (48% des Titres-Services achetés et 41% des utilisateurs), celle-ci a également connu une croissance importante en 2017 atteignant 49,9% des utilisateurs et 53,3% des Titres-Services flamands achetés¹². Ces données confirment une tendance commune aux deux régions d'un recours plus important aux Titres-Services électroniques ; la proportion d'utilisateurs de Titres-Services électroniques restant plus faible en Région Wallonne en 2017 (36,9%).

¹² Selon le jaarrapport dienstcheques 2017-2019.

Les plus jeunes utilisent plus souvent les Titres-Services électroniques

L'utilisation des Titres-Services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, 77,2% 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 (31,9%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (18,6%).

Toutefois, par rapport aux années 2017 et 2018, la part d'utilisateurs de Titres-Services électroniques dans chaque tranche d'âge a significativement augmenté. Il est intéressant de remarquer que les plus fortes croissances s'observent chez les utilisateurs les plus âgés (14,8% de taux de croissance pour les utilisateurs âgés de 65 à 79 ans et 19,8% pour les utilisateurs âgés de plus de 80 ans). Ces derniers étant moins nombreux à utiliser des Titres-Services électroniques, l'augmentation qui a touché toutes les tranches d'âge, apparaît donc comme étant plus marquée pour ces deux classes d'âge.

Tableau 3 : Nombre d'utilisateurs de Titres-Services électroniques selon l'âge en Région de Bruxelles-Capitale

	2016		2017		2018		2019		Taux de croissance 2018-2019
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
< 35 ans	8 038	52,6%	10 318	66,2%	11 972	72,1%	13 602	77,2%	13,6%
Entre 35 et 44 ans	12 166	44,9%	14 532	56,9%	16 389	63,3%	18 002	68,3%	9,8%
Entre 45 et 54 ans	8 089	35,7%	9 948	46,4%	11 519	52,3%	12 911	57,0%	12,1%
Entre 55 et 64 ans	4 646	28,7%	5 784	37,4%	6 686	41,9%	7 566	45,9%	13,2%
Entre 65 et 79 ans	2 848	17,8%	3 843	24,1%	4 665	28,4%	5 356	31,9%	14,8%
> 80 ans	950	9,5%	1 267	13,0%	1 542	15,7%	1 848	18,6%	19,8%
Total	36 737	34,2%	45 692	43,0%	52 773	49,5%	59 285	54,0%	12,3%

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

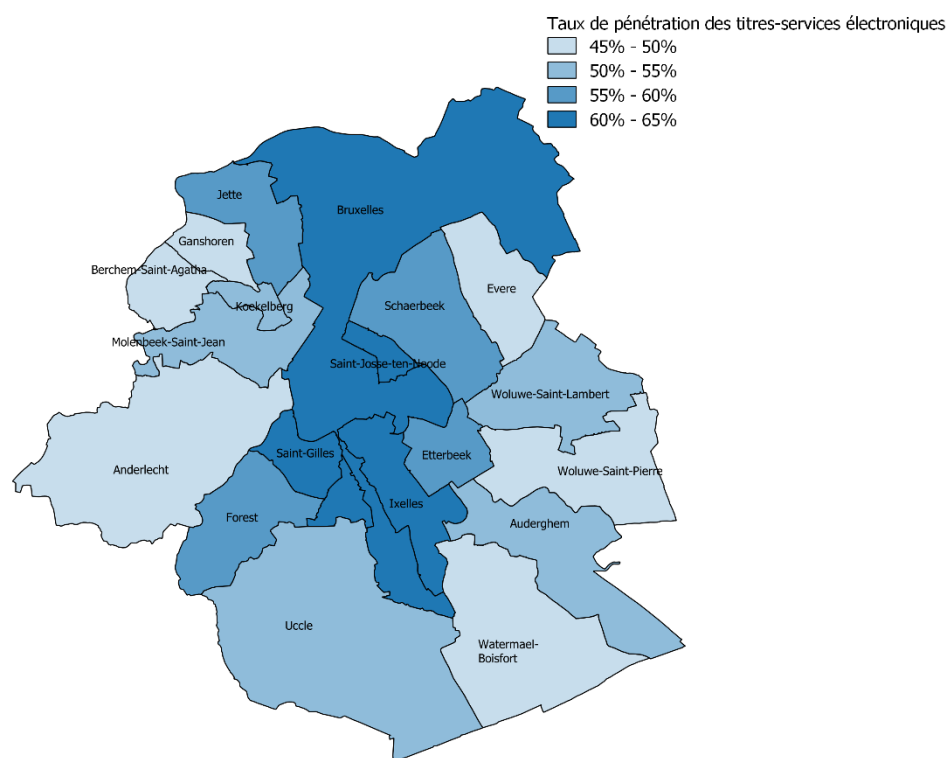


L'utilisation des Titres-Services électroniques par commune reflète leur structure démographique

La carte suivante analyse le taux d'utilisation des Titres-Services électroniques par commune. On peut observer que les différences entre les communes sont relativement élevées, les taux d'utilisation variant entre 45% et 65%. Les communes de Saint-Gilles, de Saint-Josse-Ten-Noode, de Bruxelles et d'Ixelles se distinguent avec un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques de plus de 60% tandis que les communes d'Anderlecht, de Berchem-Saint-Agathe, de Ganshoren, de Woluwé-Saint-Pierre, d'Evere et de Watermael-Boitsfort ont un taux d'utilisation de Titres-Services électroniques compris entre 45% et 50%.

Ces variations reflètent cependant principalement la structure des différentes classes d'âge présentes dans chacune des communes. Alors les personnes âgées de 65 ans et plus sont très peu présentes dans les communes de Saint-Gilles (13%), de Saint-Josse-Ten-Noode (13%), de Bruxelles (16%) et d'Ixelles (15%), elles sont bien plus implantées dans les communes où les supports électroniques sont moins utilisés comme à Berchem-Saint-Agathe (23%), de Ganshoren (25%), de Woluwé-Saint-Pierre (27%), d'Evere (23%) et de Watermael-Boitsfort (29%)¹³.

Carte 6: Utilisation des Titres-Services électroniques par commune (sur base du nombre d'utilisateurs total) en RBC en 2019



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

¹³ ISBA au 18 juillet 2019.

Près de 6 utilisateurs de Titres-Services papier sur 10 n'ont pas recours aux Titres-Services électroniques parce qu'ils sont satisfaits du système papier

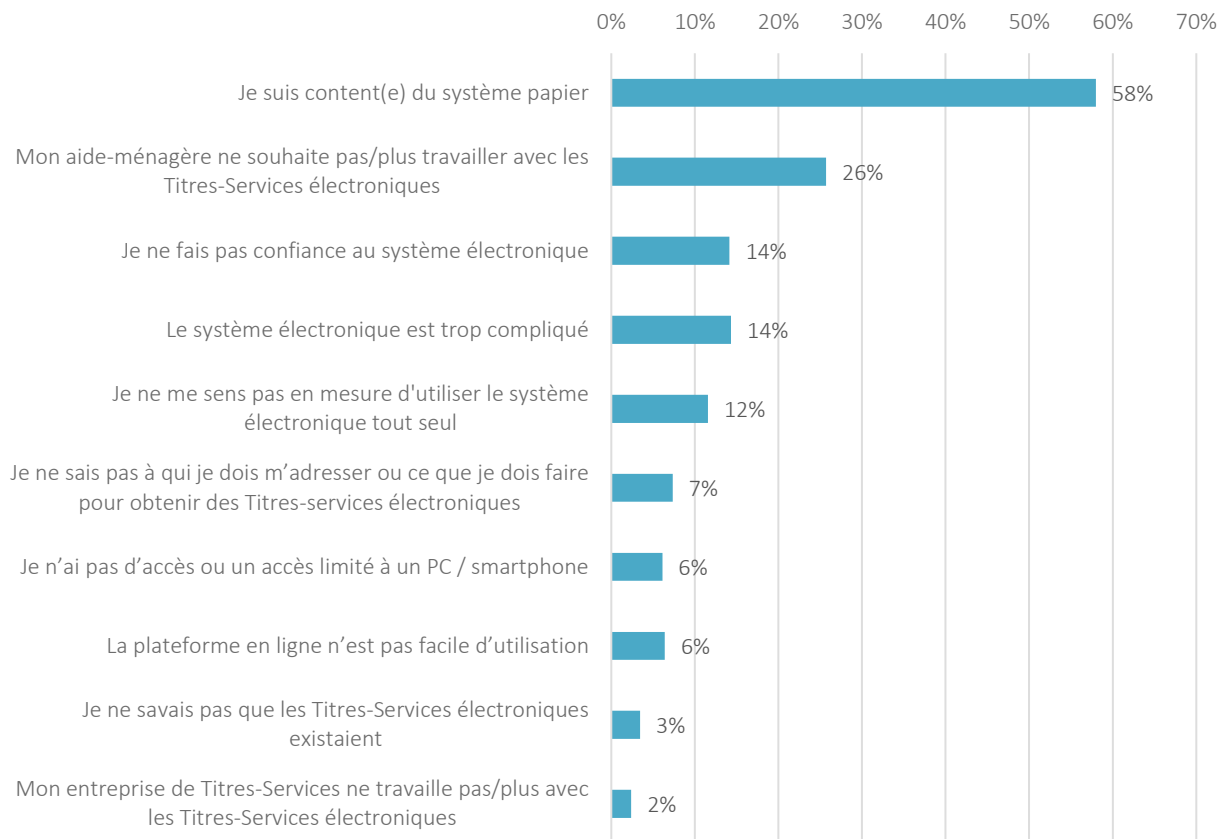
Dans l'enquête auprès des utilisateurs, nous avons questionné les utilisateurs de Titres-Services papier concernant leurs raisons de ne pas avoir recours aux Titres-Services électroniques. Il ressort de la figure ci-dessous que la grande majorité des utilisateurs de Titres-Services papier n'ont pas recours aux Titres-Services électroniques parce qu'ils sont satisfaits du système papier. Les utilisateurs de Titres-Services papier sont, par ailleurs, 26% à utiliser ce système car leur aide-ménagère ne souhaite pas travailler avec le système électronique, 14% estiment que le système électronique est trop compliqué tandis que 14 autres pour cents n'ont pas confiance dans le système électronique et 12% ne se sentent pas en mesure de pouvoir utiliser les Titres-Services électroniques. Ces deux motifs sont bien illustrés dans les verbatims ci-dessous, issus de la zone d'expression libre de l'enquête.

« Je préférerais la version électronique mais mon aide-ménagère préfère la version papier. »

Tout le monde (je pense notamment aux personnes âgées) ne dispose pas d'un ordinateur/tablette/smartphone qui permet l'utilisation des Titres-Services électroniques. »

- Propos issus de l'enquête utilisateurs

Figure 49 : Les raisons qui amènent les utilisateurs de Titres-Services papier à ne pas utiliser les Titres-Services électroniques



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=1.047)

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

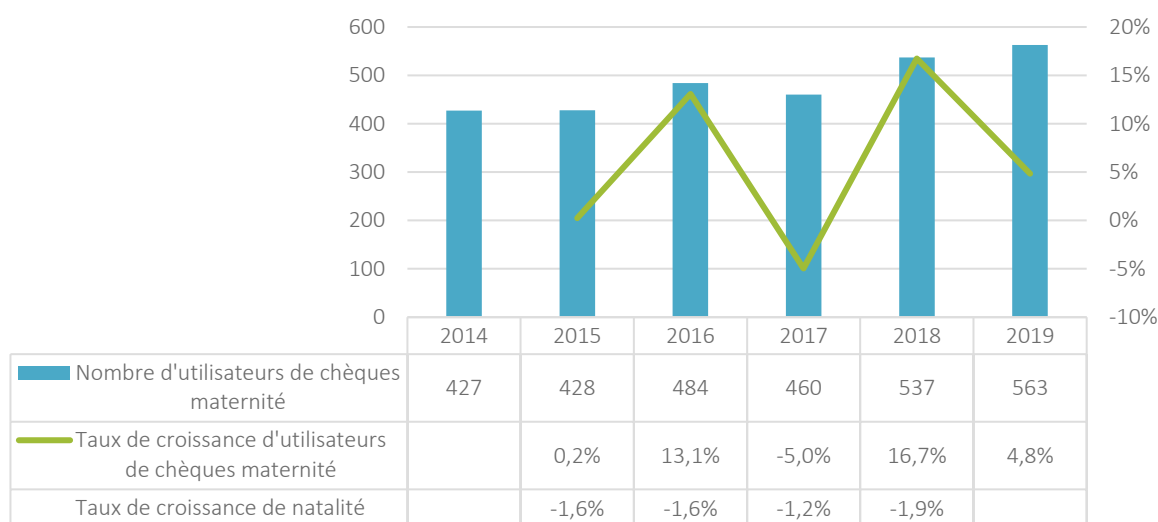
Très faible nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité »

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

En 2019, la Région de Bruxelles-Capitale comptabilisait 563 utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité ». Elles représentent une très faible part (0,5%) de l'ensemble des utilisateurs de Titres-Services bruxellois.

Sur la figure suivante, on peut constater qu'entre 2017 et 2019, le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » a augmenté de 22,4% alors que leur nombre avait diminué de 5% de 2016 à 2017 et que le taux de natalité en Région de Bruxelles-Capitale baisse de 1 à 2 pour cents chaque année depuis, au moins, 2015. Ce changement de tendance peut s'expliquer de par le fait que, depuis le 1er septembre 2017, une demande de la femme indépendante auprès de sa caisse d'assurance sociale n'est plus nécessaire car cette dernière a, à présent, l'obligation de contacter les indépendantes concernées. Cette obligation a été introduite afin d'éviter que par ignorance une travailleuse indépendante ne bénéficie pas de l'aide à la maternité (Arrêté Royal du 11 août 2017). Cependant, on observe déjà un ralentissement de l'effet produit par cette obligation puisque le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité » a crû dans des proportions beaucoup plus faibles en 2019 (+4,8%) qu'en 2018 (+16,7%).

Figure 50: Evolution du nombre d'utilisateurs de Titres-Services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2019)



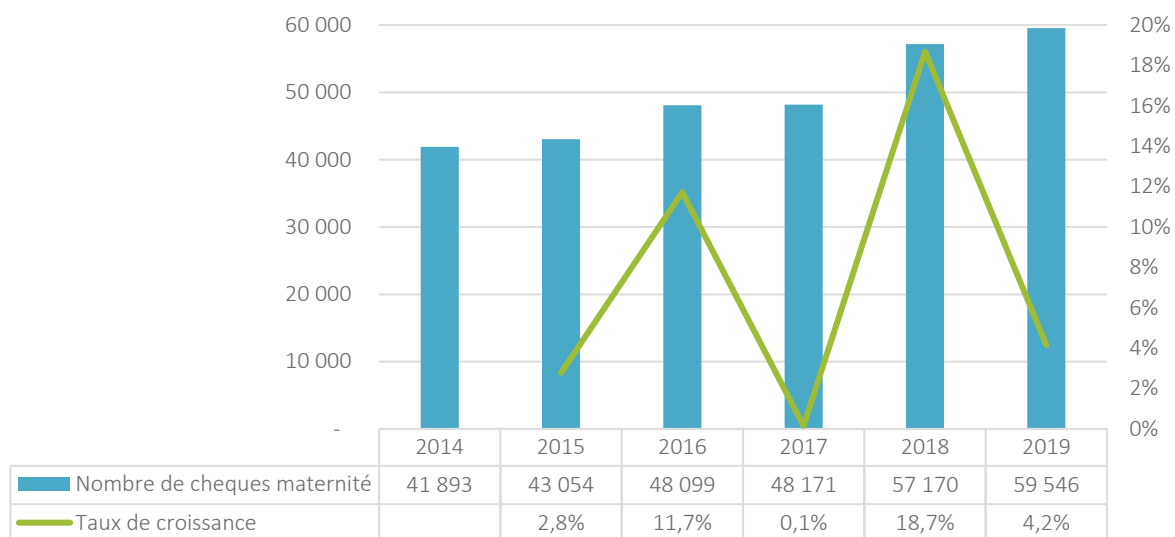
Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo, répartition selon le domicile des utilisateurs

La figure suivante montre le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » attribués de 2014 à 2019. Les 59.546 Titres-Services « aide à la maternité » attribués en 2019 représentent 0,4% de l'ensemble des Titres-Services achetés. A titre de comparaison, cette proportion était en 2017 de 0,5% en Région wallonne et de 0,4% en Région flamande¹⁴.

¹⁴ Source : IDEA Consult, Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2016, janvier 2019 ; Werk en sociale economie pour la Région flamande.

Le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » a évolué de 2017 à 2019 plus ou moins dans les mêmes proportions que le nombre d'utilisatrices de Titres-Services « aide à la maternité ». Cela implique que le nombre de Titres-Services « aide à la maternité » par utilisatrice est resté plus ou moins constant.

Figure 51: Evolution du nombre de Titres-Services « aide à la maternité » en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2019)



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





PARTIE 3

La qualité de l'emploi Titres-Services



1 / Introduction

La première partie du rapport a été consacrée à l'importance du dispositif des Titres-Services bruxellois en 2019. Nous y avons abordé en détail le nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de Titres-Services achetés.

Dans cette partie du rapport, nous abordons la qualité de l'emploi dans le dispositif des Titres-Services sur base de données administratives disponibles relatives aux thématiques suivantes :

- ▶ **Le nombre d'heures de travail** : et plus particulièrement le nombre d'heures de travail hebdomadaire des travailleurs Titres-Services en fonction de leur région d'habitation et sur base des données de la BCSS et de l'ONSS.
- ▶ **Le salaire** : et plus particulièrement le salaire horaire brut et le salaire journalier (pour un ETP) des travailleurs Titres-Services, répartis selon leur région de domicile, sur base des données de l'ONSS et de la BCSS.
- ▶ **Les types de contrats** : La part de contrats à durée déterminée et de contrats à durée indéterminée (calculée sur base de données déclaratives réalisées à l'embauche du travailleur par Sodexo) parmi l'ensemble des travailleurs occupés en 2019 par les entreprises agréées et actives en Région de Bruxelles-Capitale.
- ▶ **La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services** : et plus particulièrement la situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs Titres-Services, sur base des données de la BCSS. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des travailleurs 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 remboursés par le Fonds de formation régional bruxellois des Titres-Services.

La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre pour les travailleurs domiciliés et actifs en 2019 dans le dispositif des titres-services bruxellois.

Figure 52: Les conditions salariales et d'emploi des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en RBC en 2019



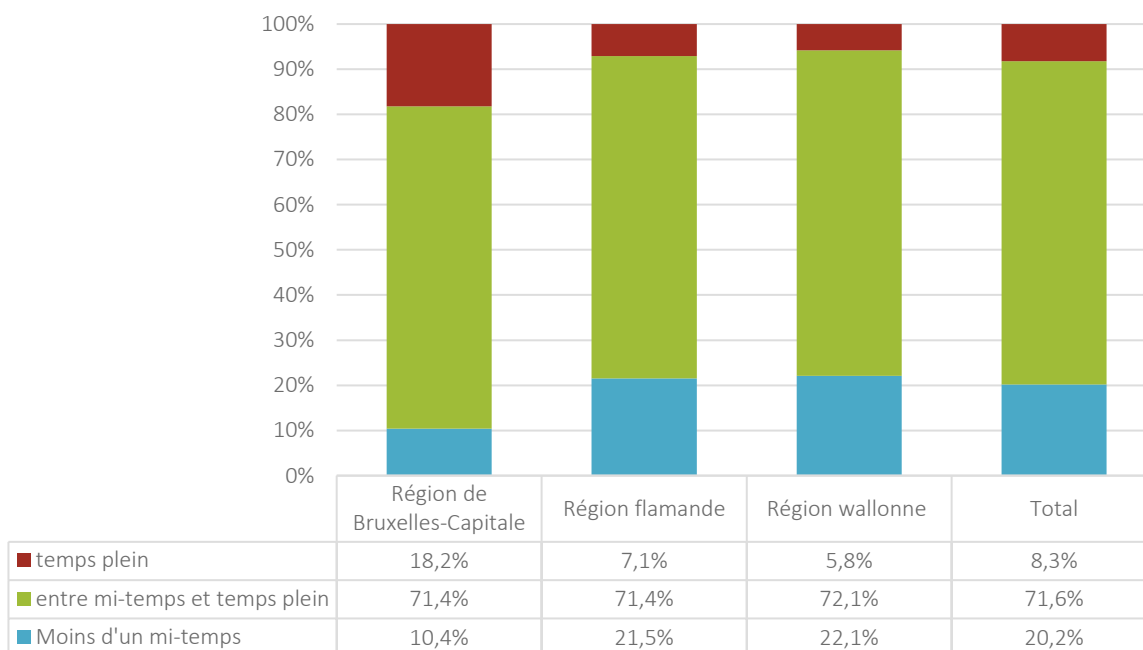
2 / Le nombre d'heures de travail

Plus de 70% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services sont employés à temps partiel mais travaillent plus d'un mi-temps

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

La figure suivante montre que la plupart des travailleurs Titres-Services sont employés dans un régime à temps partiel. La grande majorité des travailleurs bruxellois (71,4%) ont un taux d'occupation compris entre 50 et 99%. Toutefois, 18,2% des travailleurs bruxellois travaillent à temps plein alors qu'ils ne sont que 7,1% parmi les travailleurs flamands et 5,8% parmi les travailleurs wallons. La plus grande part de travailleurs à temps plein parmi les travailleurs habitants en Région de Bruxelles-capitale a également été observée lors des évaluations précédentes et pourrait en partie s'expliquer par les distances plus courtes entre travailleurs et clients à Bruxelles. Ceci doit cependant être nuancé car même si les distances sont plus faibles à Bruxelles, les déplacements n'y sont pas toujours évidents non plus.

Figure 53: Régime de travail des travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles selon leur région de domicile en 2019



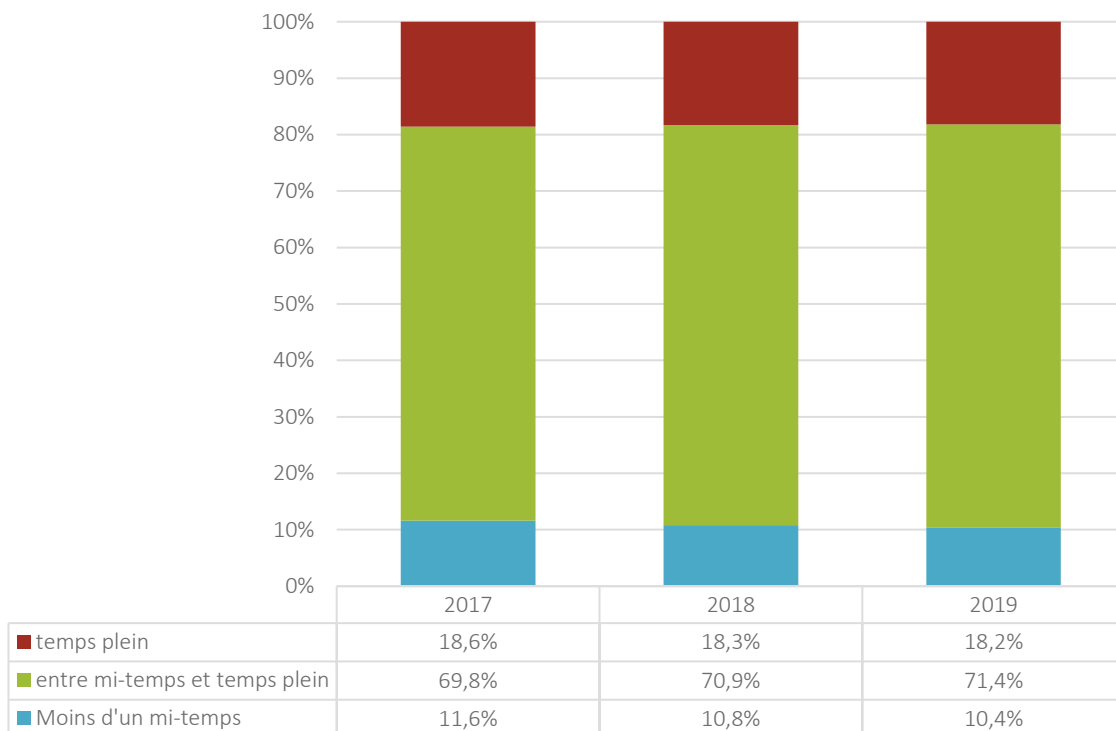
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS



Baisse du nombre de travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles travaillant moins d'un mi-temps depuis 2017

La figure suivante s'intéresse à l'évolution du régime de travail des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles selon leur région de domicile entre 2017 et 2019. Il apparaît de cette figure que le nombre de travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles travaillant moins d'un mi-temps est en baisse depuis 2017, passant de 11,6% en 2017 à 10,4% en 2019. Le nombre de travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles travaillant entre un mi-temps et un plein temps est au contraire en croissance, passant de 69,8% en 2017 à 71,4% en 2019. Le nombre de temps plein connaît par contre une légère diminution, passant de 18,6% en 2017 à 18,2% en 2019.

Figure 54: Régime de travail des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles selon leur région de domicile entre 2017 et 2019



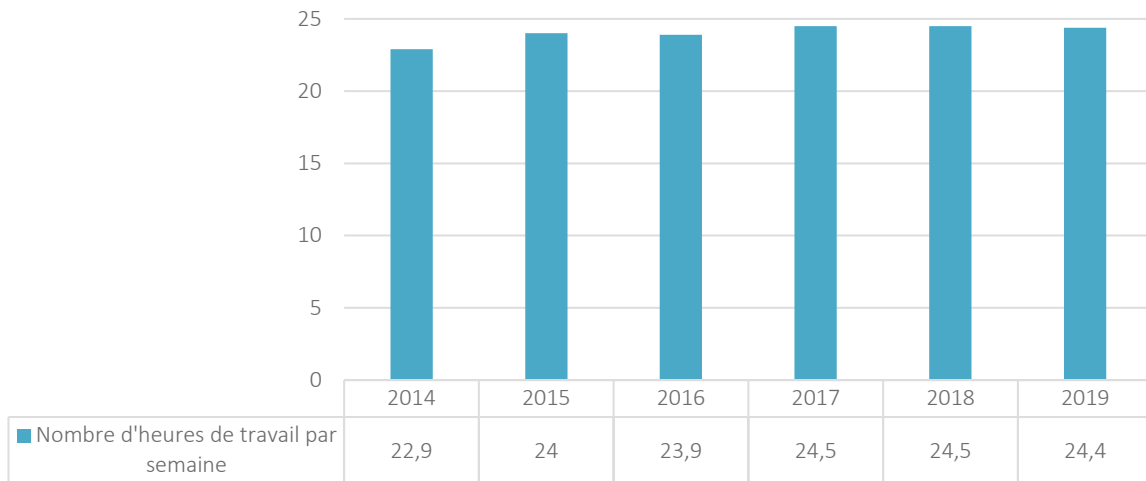
Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo et de la BCSS



Les travailleurs Titres-Services prestent en moyenne 24,4 heures par semaine

Le graphique ci-dessous présente l'évolution, entre 2014 et 2019, du nombre d'heures de travail prestées en moyenne par les travailleurs Titres-Services domiciliés à Bruxelles. En 2019, les travailleurs ont presté en moyenne 24,4 heures par semaine, ce qui est en légère baisse par rapport à 2018. Malgré tout, cette moyenne reste plus élevée que dans les deux autres régions du pays et peut probablement s'expliquer par la plus forte densité de la population d'utilisateurs en Région de Bruxelles-Capitale, ce qui permet aux travailleurs Titres-Services d'avoir plus d'un client par jour, ce qui est plus difficile dans les autres régions du pays, où la densité est moins forte.

Figure 55: Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale (2014-2019)



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



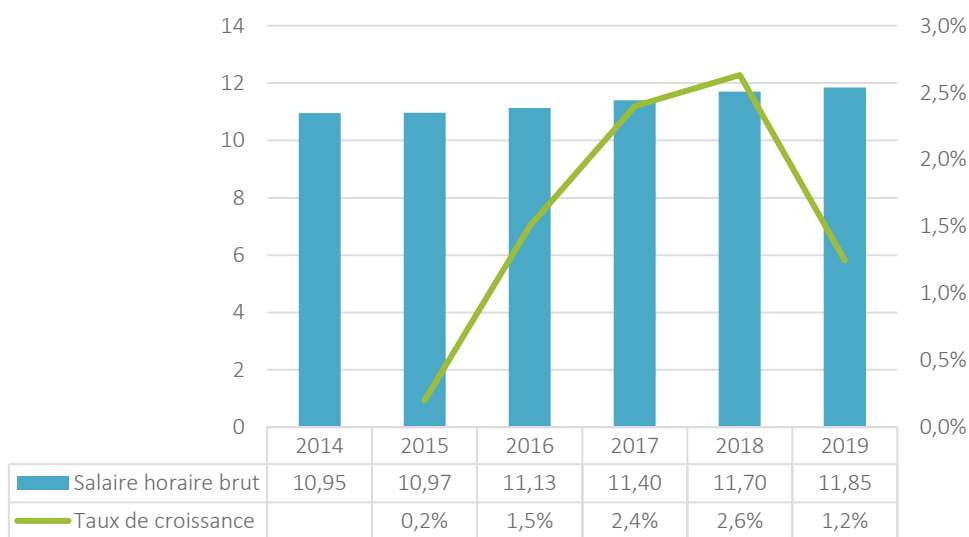
3 / Le salaire

Un salaire horaire brut en augmentation constante depuis 2014

En 2019, un travailleur Titres-Services domicilié à Bruxelles gagnait en moyenne 11,85 euros brut par heure. Ce salaire horaire a augmenté de manière constante depuis 2014. Entre 2018 et 2019, il a connu une augmentation de 1,2%, ce qui est cependant une hausse plus faible que les années précédentes.

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

Figure 56: Evolution du salaire horaire brut des travailleurs titres-services domiciliés à Bruxelles



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



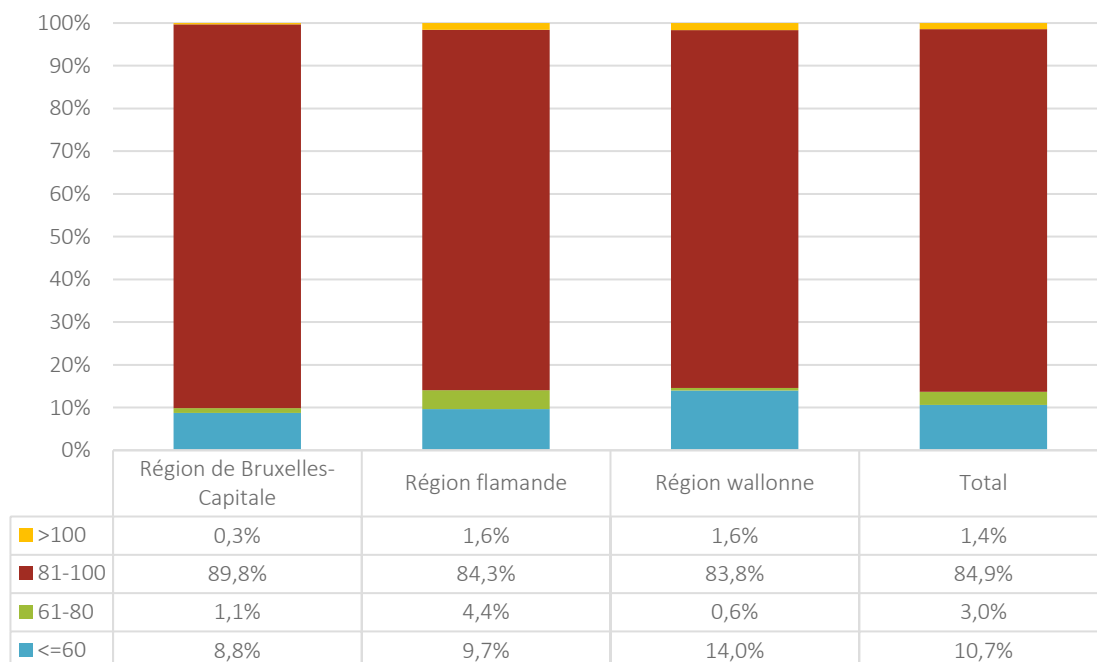
Un travailleur Titres-Services actif et domicilié en Région de Bruxelles-Capitale gagne en moyenne plus qu'un travailleur domicilié en Flandre ou en Wallonie

Les données de la Banque-carrefour permettent d'examiner la répartition des travailleurs Titres-Services selon leur salaire journalier brut (pour un emploi en équivalent temps plein dans le secteur). Il apparaît qu'une grande majorité de travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois disposent d'un salaire journalier brut en ETP se situant entre 81 et 100 euros (84,9%).

Lorsqu'on compare les catégories de salaire journalier selon la région de résidence, on constate qu'en moyenne les travailleurs bruxellois gagnent un salaire plus élevé pour un temps plein. Ils sont, en effet, plus nombreux dans la catégorie salariale comprise entre 80 et 100 euros. Ainsi, 89,8% des travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles ont un salaire journalier de 81 à 100 euros en ETP, contre 84,3% des travailleurs actifs dans le dispositif Bruxellois mais domiciliés en Flandre et 83,8% des travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois mais domiciliés en Wallonie. Les salaires s'avèrent de manière générale plus élevés en Région de Bruxelles-Capitale que dans les deux autres Régions¹⁵. Il est probable que davantage de travailleurs wallons et flamands travaillent dans des entreprises localisées en Flandre ou en Wallonie et qui offrent des conditions salariales moins bonnes que les entreprises bruxelloises.

Il est par ailleurs également intéressant de noter que 1,6% des travailleurs domiciliés en Région flamande ou wallonne ont un salaire de plus de 100 euros brut, alors qu'ils ne sont que 0,3% des travailleurs domiciliés à Bruxelles dans ce cas. Ceci pourrait s'expliquer par la présence en Flandre et en Wallonie de quelques entreprises Titres-Services dont les travailleurs Titres-Services tombent sous des commissions paritaires plus avantageuses que la CP. 322.01 (par ex. entreprises d'aide à domicile).

Figure 57: Part des travailleurs Titres-Services actifs à Bruxelles par catégorie de salaire journalier selon la région de domicile



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

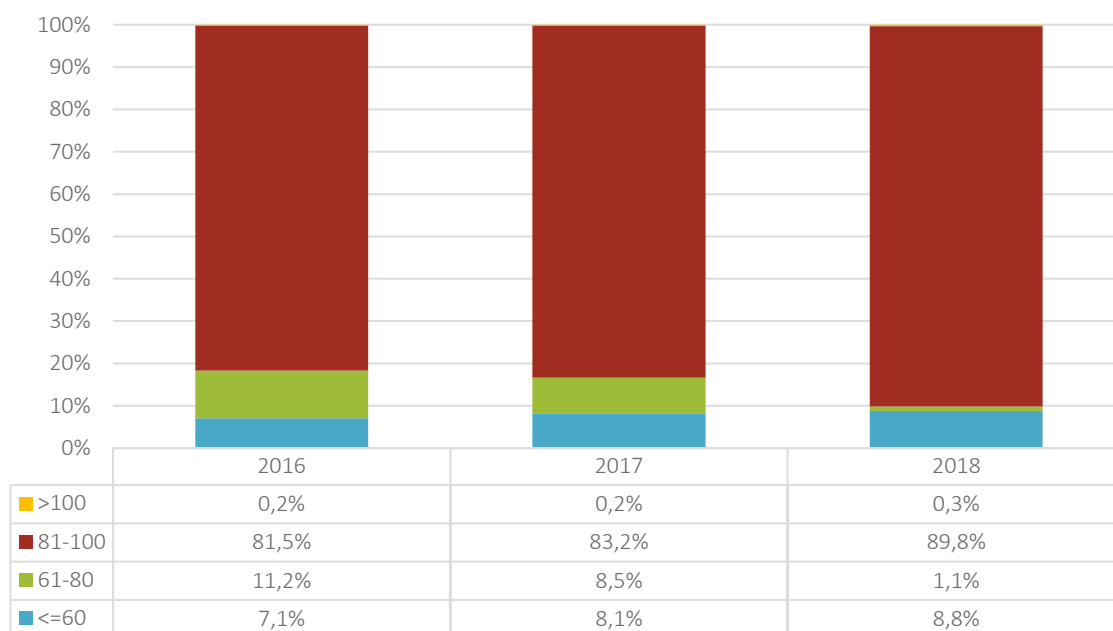
¹⁵ Statistics Belgium, Analyse des salaires, septembre 2017.



Forte augmentation du salaire journalier des travailleurs actifs et domiciliés à Bruxelles depuis 2016

Si l'on s'intéresse à l'évolution du salaire journalier brut (pour un emploi en équivalent temps plein dans le secteur) des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles, il est intéressant de noter la forte augmentation de celui-ci depuis 2016. Ainsi, la part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles ayant un salaire entre 81 et 100 euro est passé de 81,5% en 2016 à 89,8% en 2018. Cette augmentation peut en partie s'expliquer par les indexations de salaire et augmentations barémiques en 2018.

Figure 58: Evolution de la part des travailleurs Titres-Services actifs et domiciliés à Bruxelles par catégorie de salaire journalier



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



4 / Les types de contrats

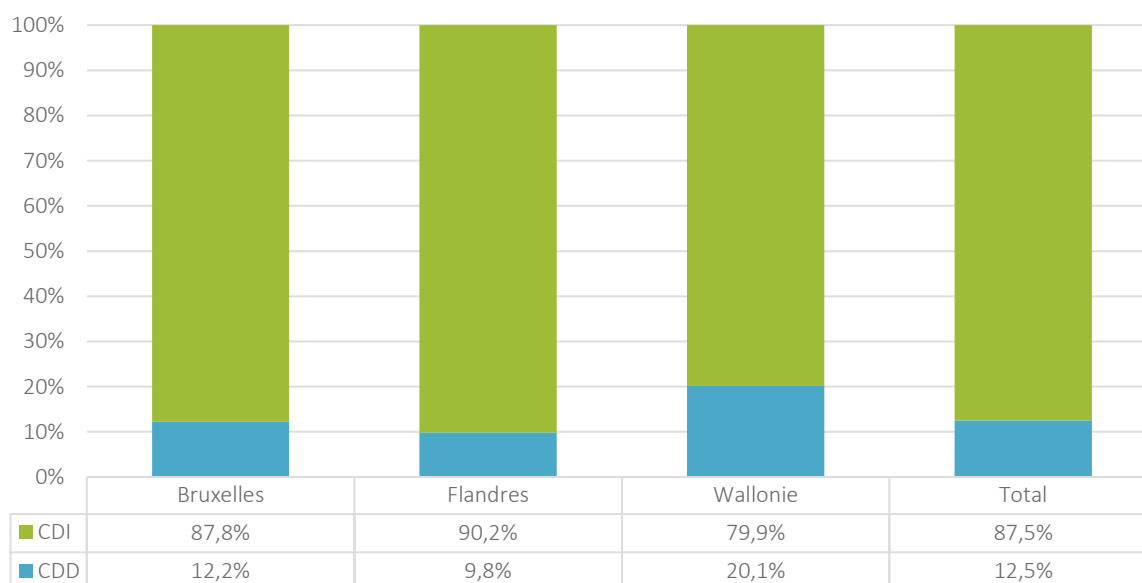
87,5% des travailleurs occupés en 2019 par une entreprise active à Bruxelles bénéficiaient d'un CDI à la fin de l'année

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

La figure suivante présente la proportion de contrats à durée déterminée et de contrats à durée indéterminée parmi les travailleurs occupés en 2019 dans le dispositif des Titres-Services bruxellois à la date du 31 décembre 2019. Considérant que les données couvrent l'ensemble des travailleurs occupés et non pas seulement les nouveaux entrants, les CDI constituent logiquement la grande majorité des contrats (87,5%). Ce pourcentage est stable par rapport à 2018.

Ensuite, nous observons que les travailleurs wallons actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois bénéficient moins souvent d'un CDI que leurs homologues bruxellois et flamands. Une explication pourrait être que les employeurs bruxellois ont tendance à offrir un CDD comme premier contrat aux travailleurs wallons car elles ont peur que la distance entre le lieu de domicile et le lieu de travail de ces travailleurs ne les amènent à quitter l'entreprise afin de se faire embaucher dans une entreprise Titre-Service qui leur offre l'opportunité de travailler plus près de chez eux. Cette problématique concerne beaucoup moins les travailleurs flamands au vu des nombreuses communes flamandes qui entourent la Région de Bruxelles-Capitale.

Figure 59: Proportion de CDI et de CDD des travailleurs Titres-Services en fonction de leur région de domicile

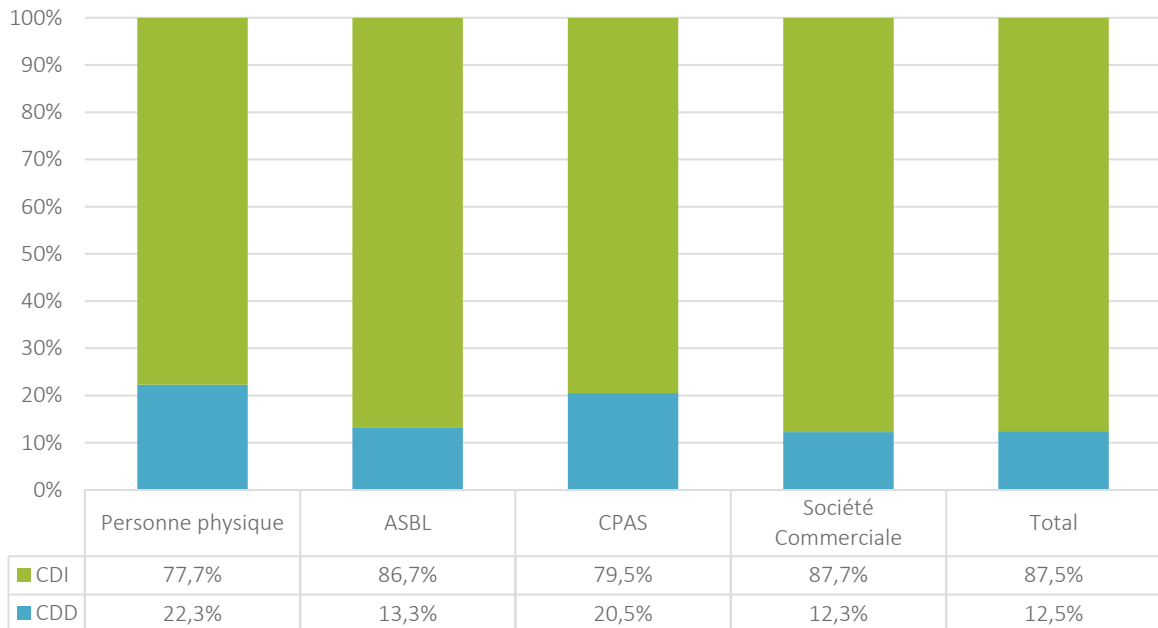


Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo

Davantage de CDD proposés aux travailleurs Titres-Services par les personnes physiques et les CPAS

La figure ci-dessous permet de différencier, à la date du 31 décembre 2019, les situations contractuelles des travailleurs actifs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en fonction du statut de leur entreprise. Il y apparaît que les sociétés commerciales (87,7%) et, dans une moindre mesure, les ASBL (86,7%) occupent une proportion de CDI proche de la moyenne. Par contre, la proportion de travailleurs en CDI chute à 79,5% dans les CPAS et à 77,7% pour les personnes physiques.

Figure 60: Proportion de CDI et de CDD parmi les travailleurs actifs en 2019 dans les entreprises du dispositif des Titres-Services bruxellois selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Sodexo



5 / La mobilité professionnelle des travailleurs Titres-Services

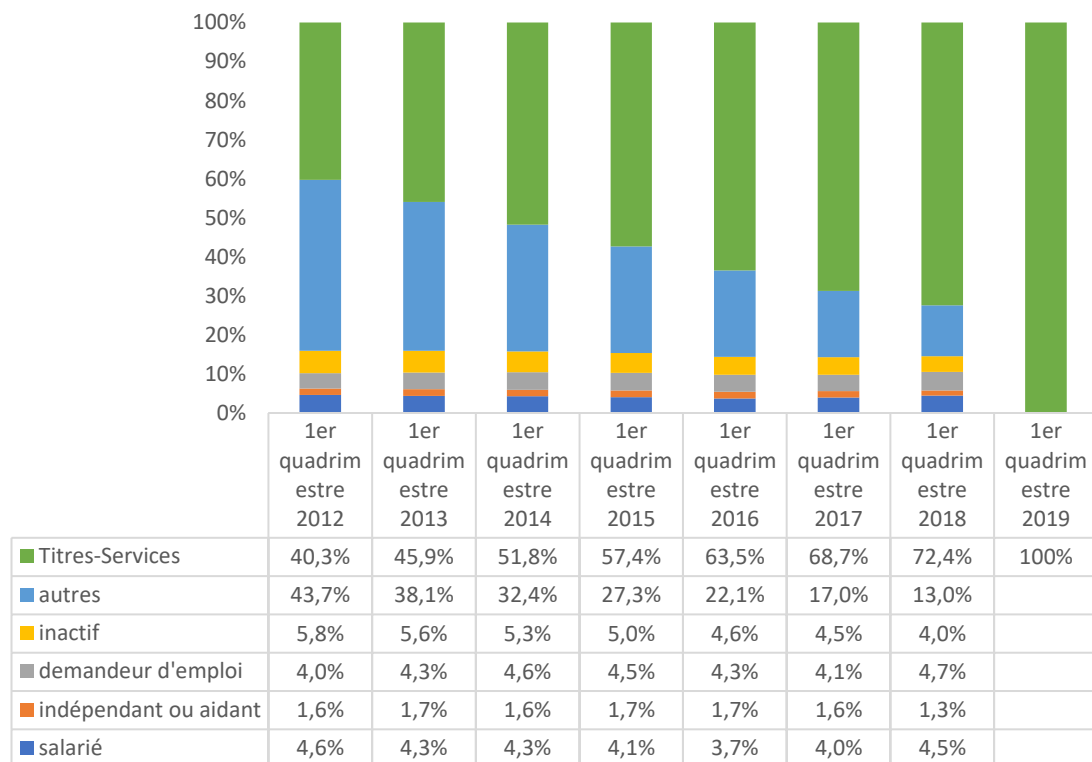
Dans ce chapitre nous nous intéressons à la situation professionnelle antérieure et postérieure des travailleurs Titres-Services, sur base des données de la BCSS. Ces données permettent de rendre compte du taux de rotation des travailleurs Titres-Services dans le secteur.

5.1. La situation professionnelle antérieure des travailleurs Titres-Services

45,9% des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 ont une ancienneté de plus de 5 ans

La figure ci-dessous présente la situation socio-économique avant 2019 des travailleurs Titres-Services actifs en 2019 et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Il apparaît de cette figure que 6 ans plus tôt, au 1er trimestre de 2012, 40,3% des travailleurs bruxellois étaient déjà actifs dans les Titres-Services tandis que 43,7% étaient recensés dans la catégorie « autres ». Cette dernière catégorie inclut notamment les femmes/hommes au foyer, le personnel domestique qui n'est pas déclaré à l'ONSS, les chômeurs suspendus ainsi que les personnes connues par le biais du registre national mais non pas par le biais d'une des institutions de sécurité sociale concernées et donc provenant probablement d'un pays étranger. Si cette catégorie « fourre-tout » ne permet pas de distinguer la part relative de chaque statut, il est intéressant de noter qu'une part importante de travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services se trouvait dans l'une de ces situations avant leur engagement.

Figure 61: Situation socio-économique des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale avant le 1er trimestre 2019 (N=26.563)



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

Notons par ailleurs que 4,0% des travailleurs bruxellois actifs dans les Titres-Services en 2019 étaient, au 1er trimestre 2012, demandeurs d'emploi alors que 5,8% d'entre eux étaient inactifs. La part de travailleurs dans ces catégories apparaît, au final, peu élevée au regard de l'objectif 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. Pour rappel à partir du 1er janvier 2019, 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.

Ce qui est encore plus étonnant, c'est que 27,6% des travailleurs bruxellois sont nouveaux dans le dispositif des Titres-Services puisqu'ils n'y travaillaient pas au 1er trimestre 2018. Ce taux de nouveaux travailleurs est plus élevé qu'en 2016 et 2017 où il atteignait respectivement 18,8% et 22,3%. Ce résultat met donc en évidence un taux de rotation du personnel très élevé et en hausse dans les Titres-Services. C'est d'autant plus vrai que les travailleurs bruxellois qui ont changé d'entreprise tout en continuant à travailler dans les Titres-Services ne sont pas pris en compte dans ces 27,6% de nouveaux travailleurs. À l'inverse, il faut également prendre en considération que parmi ces nouveaux travailleurs bruxellois sont également comptabilisés les personnes présentes actives dans les Titres-Services depuis un certain temps mais qui étaient en situation d'incapacité de travail en 2018.

Une comparaison avec les données des deux autres régions permet cependant de nuancer les constats alarmants concernant le taux de rotation dans le dispositif Titres-Services bruxellois. En effet, il apparaît des données régionales que le taux de rotation est encore plus élevé pour les travailleurs Titres-Services domiciliés en Flandre et en Wallonie. Ainsi, alors que 27,6% des travailleurs bruxellois sont nouveaux dans le dispositif des Titres-Services, ce pourcentage monte à 39,7% pour les travailleurs wallons et 34,7% pour les travailleurs flamands. Le profil de ces nouveaux entrants diffère également fortement entre régions. Alors que 9,1% des travailleurs wallons actifs au 1^{er} semestre 2019 étaient demandeurs d'emploi l'année précédente, ce pourcentage tombe à 4,5% pour les travailleurs flamands et à 4,7% pour les travailleurs bruxellois. Les travailleurs Titres-Services Bruxellois pour leur part proviennent plus régulièrement d'une situation « autre » que ceux des deux autres régions (13% versus 10,8%).



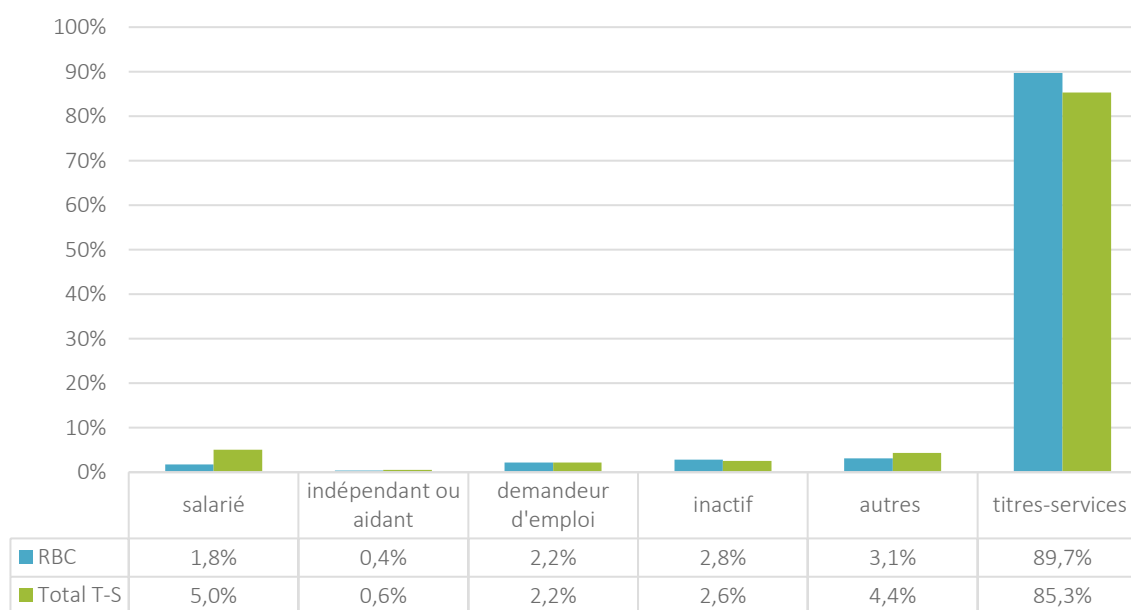
5.2. La situation professionnelle postérieure des travailleurs Titres-Services

En un an, seuls 2,2% des travailleurs bruxellois sont sortis du dispositif des Titres-Services pour un autre emploi

Dans cette section, nous nous intéressons à la trajectoire professionnelle des travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois et, plus particulièrement, à leur situation socio-économique après avoir travaillé dans les Titres-Services, sur base des données de la BCSS.

La figure suivante présente la situation socio-économique au 1er quadrimestre 2018 des travailleurs actifs dans les Titres-Services bruxellois au 1er quadrimestre 2017. Il apparaît de la figure ci-dessous que parmi les travailleurs actifs dans les Titres-Services bruxellois au début de l'année 2017, 85,3% étaient encore actifs un an plus tard. Sur une période d'un an, 14,7% des travailleurs ont quitté/perdu leur emploi dans les Titres-Services dont 5,0% ont été engagés comme salarié dans un autre secteur et 0,6% se sont installés comme indépendant alors que 2,2% sont devenus demandeurs d'emplois et 2,6% sont à présent inactifs. Si l'on prend uniquement en considération les travailleurs domiciliés à Bruxelles, les perspectives sont quelque peu moins réjouissantes puisqu'ils sont moins nombreux à avoir quitté le dispositif des Titres-Services (10,3%) et qu'ils ne sont que 1,8% à avoir trouvé un emploi salarié dans un autre secteur et 0,4% à s'être installés comme indépendant. Nous pouvons donc constater que l'effet « tremplin » vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité, et encore moins pour les travailleurs domiciliés à Bruxelles.

Figure 62: Situation socio-économique au 1er quadrimestre 2018 des personnes qui avaient un contrat Titres-Services au 1er quadrimestre 2017¹⁶



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

¹⁶ 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.

6 / La formation des travailleurs Titres-Services

Cette section analyse les données relatives aux formations dispensées aux travailleurs Titres-Services occupés par les entreprises ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale et relevant du fonds de formation régional. L'objectif premier de ces formations est d'améliorer les compétences des travailleurs pour exercer leur fonction au sein du secteur. De plus, depuis 2017, les travailleurs peuvent bénéficier de formations qui leur permettent de développer des compétences liées à d'autres fonctions et secteurs dans le but de les aider à obtenir un emploi en dehors du dispositif des Titres-Services.

Le budget « Formation » de la Région de Bruxelles-Capitale s'élevait à 1.400.000 € pour l'année 2019

Nous nous intéressons ici aux formations qui relèvent du fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside¹⁷. Les entreprises Titres-Services peuvent évidemment organiser des formations supplémentaires en dehors du cadre du fonds de formation.

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

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

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

Tableau 4 : Types de formation et remboursements octroyés par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale

	Formation interne	Formation externe	Formation de terrain
Coût salarial du travailleur Titres-Services	14,50 €/h	14,50 €/h	/
Coût formateur	40 €/h	facture ¹⁸	Interne : 40 €/h Externe : facture ¹⁹
Frais d'encadrement	10 €/demi-journée	/	/

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

En début de chaque année, le fonds de 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. Pour les entreprises qui ont obtenu un agrément dans l'année, le remboursement est de :

- ▶ 1.000 euros si cet agrément est donné au cours du 1er trimestre ;

¹⁷ Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.

¹⁸ Le montant de la facture du formateur externe est limité à 100 €/jour par travailleur titres-services.

¹⁹ Le montant de la facture du formateur interne est limité à 40 €/heure de formation.

- ▶ 750 au cours du 2ème trimestre ;
- ▶ 500 euros au cours du 3ème trimestre ;
- ▶ 250 euros au cours du 4ème trimestre.

Seul 39,7% du budget alloué au fonds de formation a été utilisé en 2019

Le fonds de formation dispose chaque année civile X d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année X. Ces dossiers concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l'année civile précédente. Pour l'année 2019, le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale disposait d'un budget de 1.400.000 €. Toutefois, uniquement 39,7% du budget a été consommé en 2019, c'est-à-dire encore moins qu'en 2018, année durant laquelle 41,5% du budget avait été utilisé. À noter qu'en 2016, cette part était plus élevée car 70% du budget avait été utilisé.

Tableau 5 : Evolution des montants remboursés pour les formations à Bruxelles de 2015 à 2019

Montant remboursé	2015	2016	2017	2018	2019
Formations 2014	417 635,58 € ²⁰				
Formations 2015	230 459,35 €	695 109,95 €			
Formations 2016		279 931,14 €	317 731,61€		
Formations 2017			260 226,05 €	231 921,86 €	
Formations 2018				348 897,13 €	277 250,27 €
Formations 2019					277 855,67 €
Montant total	648 094,93€	975 041,09€	577 957,66 €	580 818,99 €	555 105,94

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

Cette sous-utilisation du budget du fonds de formation régional s'explique principalement par le fait qu'une part des entreprises n'utilise pas le budget qui leur est alloué ou n'en utilise qu'une partie. Le budget étant accordé sur base du nombre de Titres-Services remboursés et non plus sur base du siège social permet d'expliquer, en partie, la diminution de consommation du budget à partir de 2017. En effet, les entreprises dont le siège social est localisé en Flandre ou en Wallonie ont généralement recours en priorité au fonds de formation de leur région respective. Ensuite, les entreprises issues de la CP 322.01. disposent également d'un budget auprès du fonds de formation sectoriel Titres-Services. Il faut également mettre en évidence que les entreprises qui développent également d'autres activités en-dehors du dispositif Titres-Services peuvent faire appel à d'autres fonds sectoriels. Finalement, il apparaît des entretiens menés avec les entreprises lors de l'évaluation précédente que l'importance de la charge administrative induite par l'organisation des formations et leur remboursement peut également expliquer la non-utilisation du Fonds de formation, surtout en ce qui concerne les plus petites structures.

²⁰ Il s'agit uniquement du montant remboursé par le fonds de formation Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale pour les formations 2014. La Région était chargée de rembourser uniquement les formations 2014 dont le dossier avait été introduit après le 1er avril 2015. Les formations 2014 dont le dossier a été introduit avant cette date ont été remboursées par le SPF ETCS.

Depuis 2015, le nombre de formations dispensées est en baisse en dépit des besoins de formation élevés

Le tableau ci-dessous montre que 723 formations rassemblant 5.441 travailleurs Titres-Services ont été financées en 2019 par le fonds de formation Titres-Services de la Région bruxelloise. Ces chiffres connaissent une baisse progressive depuis 2015, année durant laquelle 1.128 formations auxquelles ont pris part pas moins de 10.354 travailleurs Titres-Services ont été financées par le fonds de formation régionale.

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

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

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





PARTIE 4

Focus sur les utilisateurs Titres-Services



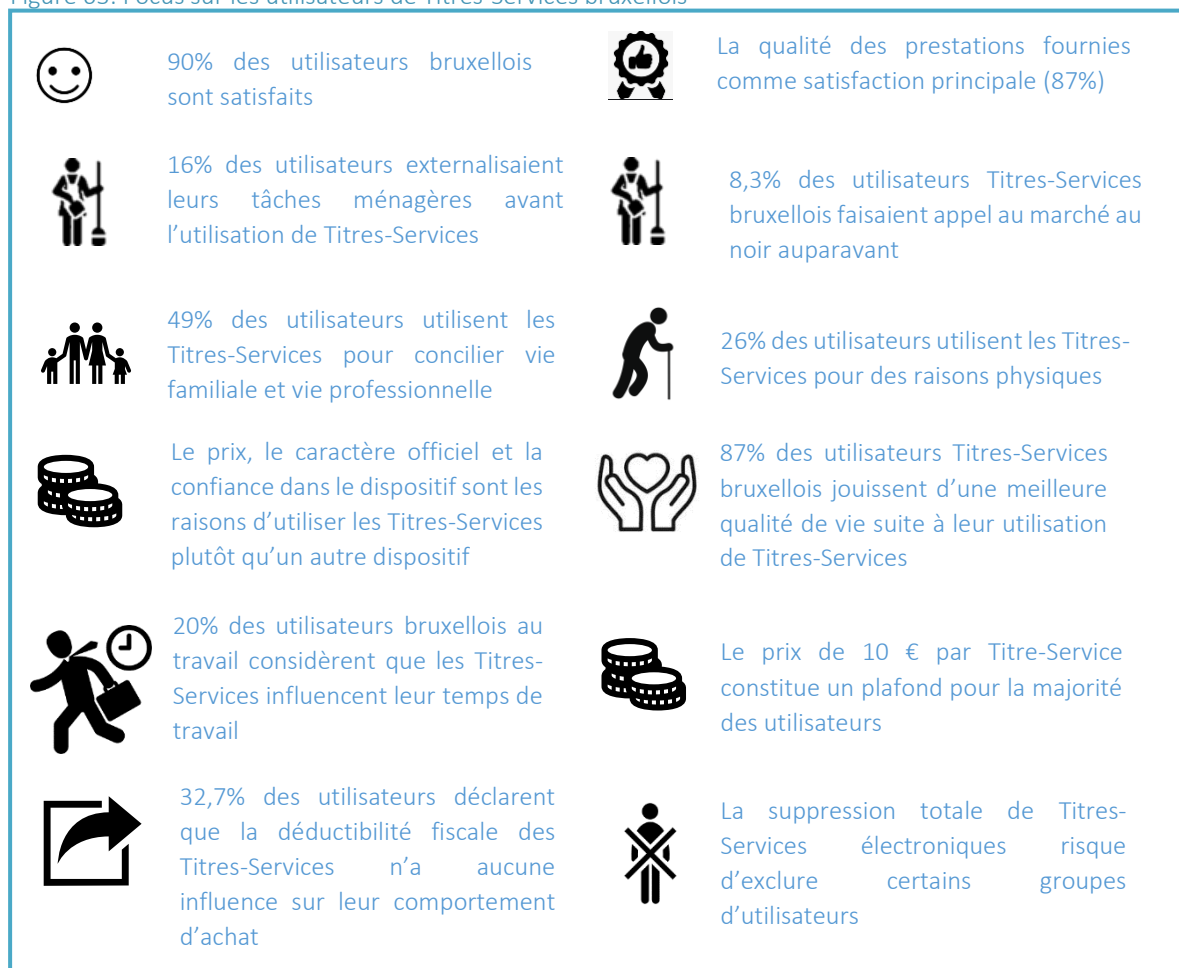
1 / Introduction

Dans cette partie du rapport, nous analysons plus en profondeur le comportement d'achat des utilisateurs bruxellois des Titres-Services à partir de l'enquête en ligne qui leur a été adressée. Cette analyse porte plus particulièrement sur :

- ▶ La satisfaction des utilisateurs Titres-Services en général et vis-à-vis de certaines caractéristiques plus précises du dispositif des Titres-Services bruxellois ainsi que par rapport aux Titres-Services électroniques.
- ▶ Les raisons qui amènent les utilisateurs à faire appel aux Titres-Services et leur habitude d'externalisation des tâches ménagères avant l'utilisation de Titres-Services.
- ▶ Les impacts qui ont été engendrés sur les utilisateurs suite à leur utilisation des Titres-Services.
- ▶ Leur avis sur différentes modifications réglementaires possibles.

Lorsque cela s'avère possible, nous effectuons des comparaisons par rapport aux utilisateurs des deux autres régions, sur base d'enquêtes effectuées par IDEA Consult auprès des utilisateurs flamands et wallons en 2019. La figure suivante résume les principaux constats de ce chapitre.

Figure 63: Focus sur les utilisateurs de Titres-Services bruxellois



2 / Le niveau de satisfaction des utilisateurs Titres-Services

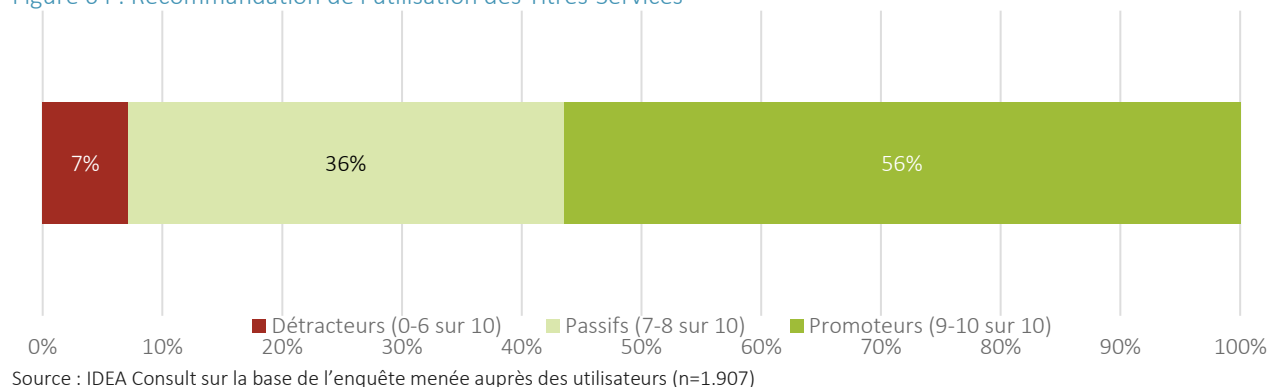
Plus de la moitié des utilisateurs recommandent fortement l'utilisation des Titres-Services

Avant de s'intéresser au niveau de satisfaction des utilisateurs Titres-Services, il est intéressant de savoir si ceux-ci recommandent l'utilisation des Titres-Services à leurs proches. Pour ce faire, nous leur avons demandé dans quelle mesure ils recommandent l'utilisation des Titres-Services sur base d'une échelle allant de 1 (« jamais ») à 10 (« toujours »).

Comme l'indique la figure ci-dessous, 56% des répondants ont répondu 9 ou 10 et peuvent donc clairement être caractérisés de promoteurs des Titres-Services. Ensuite, 36% des utilisateurs ont été considérés comme « Passifs » même si on peut considérer qu'il leur arrive de temps à autre de recommander l'utilisation des Titres-Services puisqu'ils ont donné une réponse qui oscille entre 7 et 8. Finalement, il ne reste que 7% de détracteurs, c'est-à-dire des personnes qui n'ont pas l'habitude de recommander l'utilisation des Titres-Services ou qui ne veulent pas le faire.

Ces résultats sont donc très positifs et laissent présager d'un bon niveau de satisfaction des utilisateurs de Titres-Services Bruxellois.

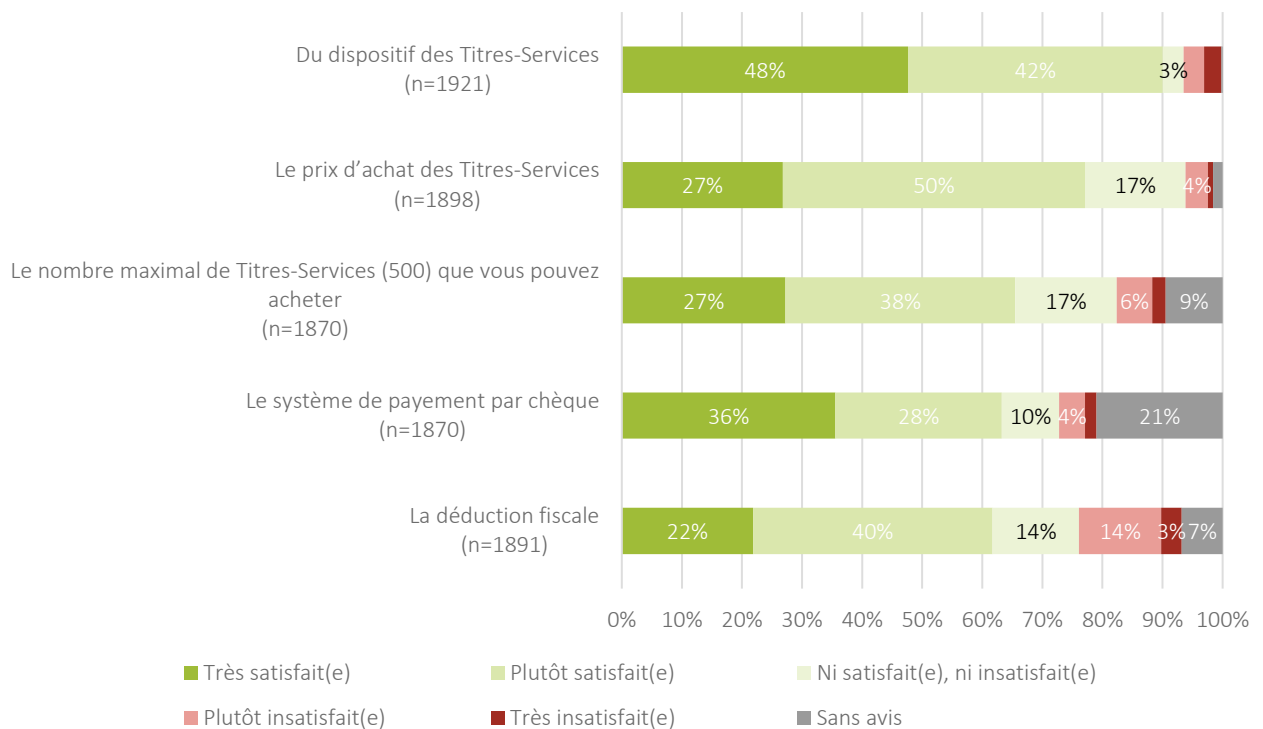
Figure 64 : Recommandation de l'utilisation des Titres-Services



90% des utilisateurs déclarent être plutôt satisfaits ou très satisfaits du dispositif des Titres-Services bruxellois

La figure suivante présente le niveau de satisfaction des utilisateurs quant au dispositif des Titres-Services bruxellois. Le niveau général de satisfaction vis-à-vis du dispositif des Titres-Services bruxellois est excellent puisqu'ils sont 48% à être très satisfaits et 42% à être plutôt satisfaits ; ils ne sont que 6% à être plutôt insatisfaits, voire très insatisfaits. Ces pourcentages sont similaires aux taux de satisfaction observés en Flandre et en Wallonie.

Figure 65 : Niveau de satisfaction des utilisateurs quant au dispositif des Titres-Services bruxellois



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Nous avons demandé ensuite aux utilisateurs des Titres-Services bruxellois de se prononcer quant à des aspects plus précis du dispositif des Titres-Services. Une fois encore, les niveaux de satisfaction sont très élevés. En effet, 77% des utilisateurs se déclarent (très) satisfaits quant au prix d'achat des Titres-Services, et 65% en ce qui concerne le nombre maximal de Titres-Services qu'ils peuvent acheter.

Par contre, si 64% des utilisateurs sont satisfaits du système de paiement par Titre-Service papier, plusieurs remarques sont régulièrement formulées. Parmi celles-ci, les plus fréquentes concernent le délai de validité des Titres-Services qui est jugé trop court, l'impossibilité de payer par carte (obligation d'utiliser un virement), les difficultés d'utilisation du site internet et de l'application digitale pour commander des Titres-Services, et les délais trop long entre la commande et la réception des Titres-Services.

« Je ne mets pas 'très satisfait' car je trouve que la période pour utiliser un lot de Titres-Services est parfois un peu courte en ce qui me concerne. Le mois dernier j'ai dû me faire rembourser 2 chèques et immédiatement en recommander un nouveau lot »

« Je trouve juste dommage de devoir payer par virement. Ça faciliterait les choses d'avoir une plateforme de paiement en ligne »

« La commande de Titres-Services sur le site internet n'est pas facile, problème avec le paiement, long délai de livraison des tickets papiers »

« Le temps d'attente entre la commande et la réception des chèques trop longue !!! »

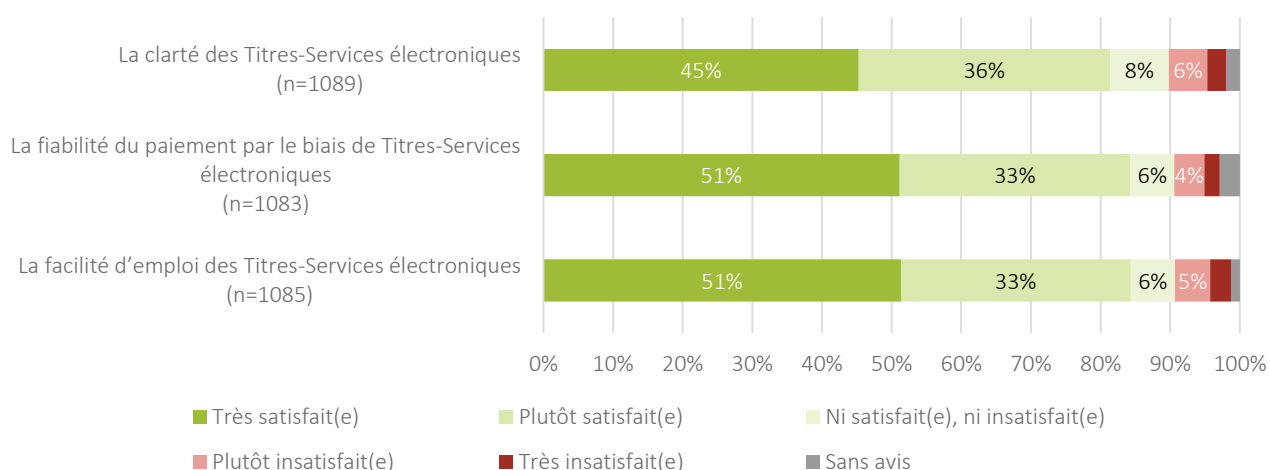
Propos issus de l'enquête utilisateurs

En dépit de ces excellents résultats, un aspect du dispositif des Titres-Services est toutefois jugé plus négativement par les utilisateurs. Il s'agit du nombre maximal de Titres-Services qui peuvent être déduits fiscalement et du montant de cette déductibilité fiscale. En effet, s'ils sont 62% à s'en déclarer (très) satisfaits, ils sont tout de même 17% à être clairement insatisfaits.

Les utilisateurs de Titres-Services électroniques en sont très satisfaits

54% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois qui ont participé à notre enquête utilisent également ou exclusivement des Titres-Services électroniques. La figure suivante montre que ces utilisateurs sont globalement très satisfaits de la clarté (81% de (très) satisfaits), de la fiabilité de paiement (84%) et de la facilité d'emploi du dispositif électronique (84%).

Figure 66 : Niveau de satisfaction des utilisateurs des Titres-Services électroniques bruxellois



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Plus précisément, ils ne sont que :

► 6% à être insatisfaits de la **fiabilité de paiement** via les Titres-Services électroniques, notamment en ce qui concerne le paiement de prestations non-effectuées et le manque de fiabilité de l'application pour smartphones :

« De temps en temps les sociétés de Titres-Services débitent le mauvais compte et aucun moyen de blocage n'est possible »

« Il devrait être plus pratique de contester une prestation en l'expliquant pourquoi et empêcher l'encodage à nouveau de cette prestation sans justification »

« Le fait que les Titres-Services soient débités plusieurs jours après la prestation fait qu'on ne sait plus vérifier si notre femme de ménage a bien effectué la prestation »

« Vous avez un énorme problème de fiabilité dans l'application sur smartphone et de plus beaucoup moins flexible que les Titres-Services papiers. De plus, c'est inadmissible de ne pas encoder les

prestations quand elles ont lieu parfois après parfois un mois on vient me demander des prestations du mois précédent. Si j'ai opté pour les Titres-Services électroniques c'est que lorsque la prestation a eu lieu le soir même je vois la prestation à confirmer et pas parfois un mois et demi après »

« Insatisfait car il arrive que je commande des Titres-Services électroniques et reçois du papier »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

- ▶ 8% à estimer que les Titres-Services électroniques ne sont pas **faciles d'emploi**, principalement parce qu'ils voudraient acheter directement les Titres-Services sur le site ou l'application sans passer par un virement et qu'ils estiment difficile d'utiliser plus d'un compte utilisateur de Titres-Services électroniques par ménage ;

« Il serait beaucoup plus facile de pouvoir payer directement via le site de commande »

« L'application devrait permettre de commander les TS électroniques, en renvoyant directement vers l'app bancaire ou Payconiq. Merci. »

« Ne pourrait-on pas fusionner les 2 comptes d'un couple pour que les Titres-Services soient prélevés sur le même compte quelle que soit la personne qui l'alimente ? On doit à chaque fois basculer d'un compte à l'autre et régulièrement nous arrivons à un solde insuffisant alors que l'autre compte est alimenté »

« Tout est très bien sauf la plateforme : il faudrait prévoir la possibilité de confirmer plusieurs prestations en un clic (quand plusieurs prestations sont encodées en un jour par ex.), le site n'est pas utilisable sur mobile (le format ne s'adapte pas à la taille du gsm/tablette), j'ai deux numéros d'utilisatrice et le premier qui s'affiche est toujours celui de l'aide à la maternité que je n'utilise plus depuis près de 10 ans, je dois chaque fois scroller pour prendre mon numéro principal, etc. »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

- ▶ 9% à ne pas être satisfaits de la **clarté des Titres-Services électroniques**.

« système d'acceptation des prestations pas clair du tout »

« La succession des mails relatifs à la confirmation me dérange »

« La commande de Titres-Services sur le site internet n'est pas facile, problème avec le paiement »

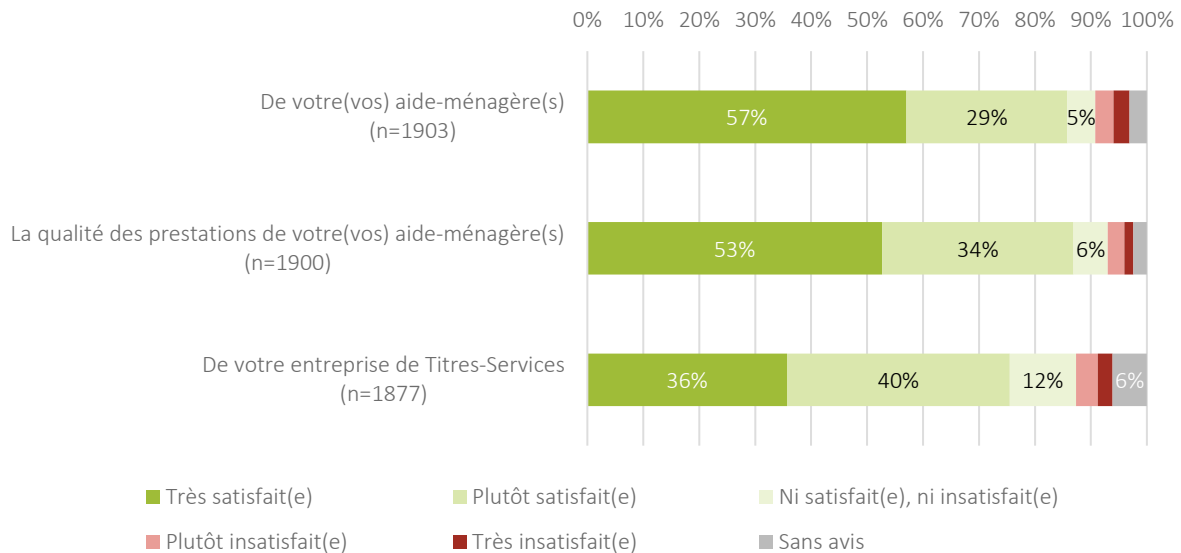
Propos issus de l'enquête utilisateurs



87% des utilisateurs se déclarent (très) satisfaits quant à la qualité des prestations fournies

La figure ci-dessous recense le niveau de satisfaction des utilisateurs quant à leur aide-ménagère.e et leur entreprise Titres-Services et la qualité des services qu'elles proposent.

Figure 67 : Niveau de satisfaction des utilisateurs des Titres-Services bruxellois quant à leur aide-ménagère.e et leur entreprise Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

De façon générale, la qualité des services proposée est appréciée puisque 87% des utilisateurs bruxellois se déclarent (très) satisfaits quant à la qualité des prestations fournies. Le niveau de satisfaction des utilisateurs bruxellois est également très bon en ce qui concerne leur aide-ménagère.e Titres-Services puisqu'ils sont 48% à en être très satisfaits et 42% à déclarer être plutôt satisfaits. Toutefois, certains jugent que les compétences de leur(s) aide-ménagère.e.s sont insuffisantes :

« Elle est gentille, mais elle n'a pas expérience. Donc, je vais devoir lui expliquer comment nettoyer »

« Le manque de formation des aide-ménagère.e.s est une grosse lacune des entreprises. Payer plus pourquoi pas, mais pour un meilleur service »

« J'aime beaucoup mon aide-ménagère.e mais je ne suis pas entièrement satisfaite de la qualité de son travail de nettoyage, qui selon moi, reste très superficiel »

« Le travail fait est souvent trop superficiel, elle n'utilise pas les produits ménagers de façon adéquate »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

Par contre, les utilisateurs sont un peu moins élogieux par rapport à leur entreprise Titres-Services même s'ils en restent pour la plupart satisfaits (76% dont seulement 36% de très satisfaits). Les raisons d'insatisfaction sont multiples et sont illustrées ci-dessous à travers plusieurs verbatim issues de l'enquête utilisateurs :

▶ Les **frais supplémentaire** demandés à 3% des utilisateurs en plus du prix des Titres-Services pour chaque prestation/déplacement réalisé, voire pour chaque heure de prestation effectuée (voir annexe).

▶ Un **manque de communication et de contacts** avec l'entreprise :

« L'agence ne répond pas toujours à mes mails concernant les congés et ne communique pas mes congés à l'aide-ménagère. Si je les appelle par téléphone, ils insistent pour que je leur envoie les infos par emails... »

« Les sociétés Titres-Services ne respectent pas les clients et au final c'est l'aide-ménagère qui a le plus de contact avec le client »

« Je n'ai aucun contact avec la firme et ne peut pas juger leur service »

« Je n'ai toujours pas compris à quoi servait l'entreprise de Titres-Services »

▶ Des **conditions de travail insuffisantes des aide-ménagères Titres-Services** :

« Je ne peux pas la payer plus mais mon aide-ménagère mérite un salaire plus élevé. J'apporte mon soutien en lui permettant d'avoir une couverture sociale »

« Je n'approuve pas la façon dont l'entreprise traite ses employés, mais mon aide-ménagère y est liée donc je continue de passer par eux »

« Les conditions de travail des employés Titres-Services ne sont pas bonnes »

▶ Des **prestations de services trop souvent annulées sans possibilité de remplacement** :

« Ma femme de ménage est en arrêt-maladie et, depuis plusieurs mois, l'agence est INCAPABLE de me fournir une remplaçante fixe pour le même jour/mêmes heures... ne me tient pas au courant et seulement eu quelques remplacements ponctuels (pas systématique) »

« Beaucoup d'absence suite à la pénibilité du travail que nous comprenons, des désistements de dernière minute et très peu de personne disponibles pour des remplacements rapides »

« De plus en plus d'absences de dernière minute de la part de l'aide-ménagère. La société ne trouve pas facilement de solution de remplacement »

▶ Un **manque de flexibilité horaire** :

« Je regrette que nous ne pouvons pas faire 2h/semaine à la place de 3h toutes les deux semaines »

« Je souhaiterais pouvoir choisir le nombre d'heures sans minimum (2h semaine plutôt que 3h toutes les deux semaines par exemple) »

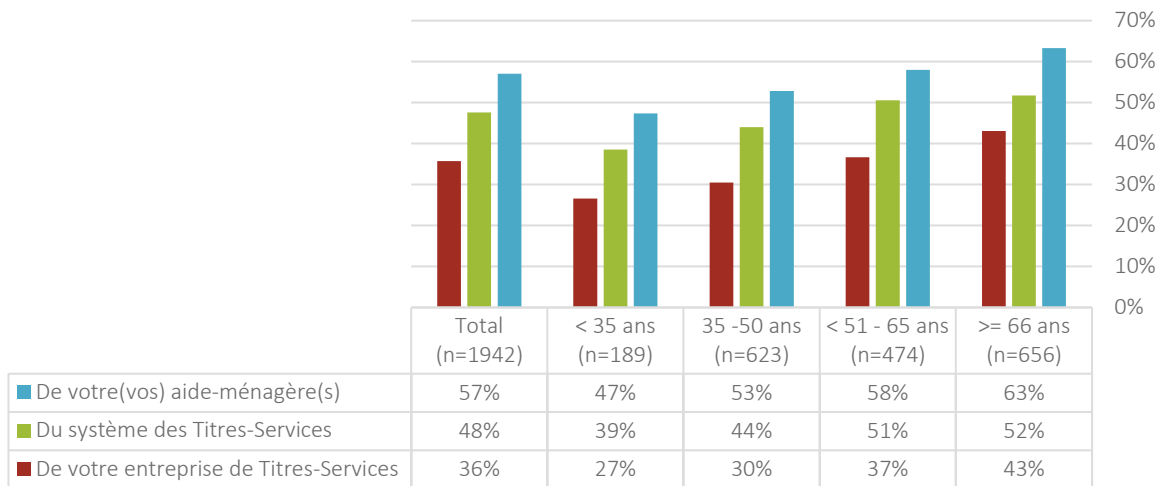
« Manque de flexibilité par l'entreprise en situation d'urgence »



De façon générale, les jeunes utilisateurs sont moins satisfaits que leurs aînés

Si l'on croise les données de satisfaction des utilisateurs concernant le dispositif des Titres-Services bruxellois avec leur âge (voir la figure ci-dessous), il apparaît que l'âge est corrélé positivement au niveau de satisfaction des utilisateurs. Par exemple, 63% des utilisateurs âgés de plus de 65 ans se déclarent très satisfaits du dispositif Titres-Services alors qu'il ne sont que 47% parmi les utilisateurs de moins de 35 ans. Un constat similaire peut être tiré en ce qui concerne le niveau de satisfaction des utilisateurs quant à leur aide-ménagère ou à leur entreprise Titres-Services.

Figure 68 : Niveau de satisfaction général des utilisateurs bruxellois des Titres-Services selon leur âge (% de très satisfaits)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=1942)

La présence d'un beaucoup plus grand nombre de « nouveaux » utilisateurs parmi les moins de 35 ans (voir la Figure 39) pourrait constituer une justification de leur plus faible niveau de satisfaction moyen. En effet, on peut supposer que parmi les utilisateurs qui sont présents depuis plus longtemps dans le dispositif des Titres-Services, seuls sont restés ceux qui étaient satisfaits du service obtenu.

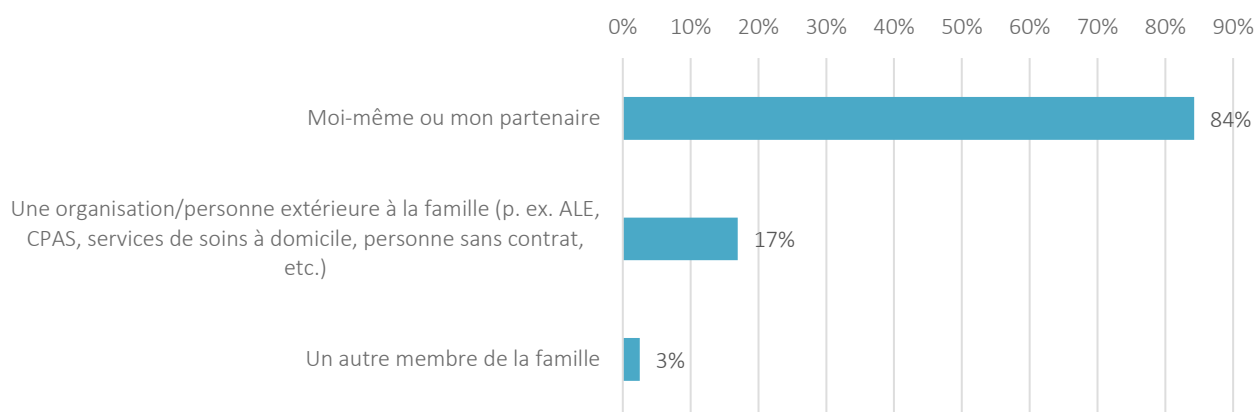
À noter finalement qu'au vu de la sur-représentativité des utilisateurs âgés de plus de 65 ans dans notre étude, il est donc probable que le niveau de satisfaction des utilisateurs Titres-Services bruxellois soit en réalité quelque peu inférieur aux niveaux de satisfaction qui ont été recensés plus haut.

3 / Les raisons d'utilisations des Titres-Services

84% des utilisateurs actuels réalisaient eux-mêmes leurs tâches ménagères avant d'utiliser les Titres-Services

Nous avons profité de l'enquête menée auprès des utilisateurs pour leur demander qui réalisaient leurs tâches ménagères avant qu'ils ne fassent appel aux Titres-Services. Il ressort de la figure ci-dessous que seuls 17% des utilisateurs actuels de Titres-Services faisaient appel à une organisation (ALE, CPAS, SAFA, etc.) ou personne extérieure avant leur utilisation de Titres-Services. Ce résultat montre clairement que le dispositif des Titres-Services est entré dans les mœurs en Région de Bruxelles-Capitale, au point que des personnes qui n'étaient pas habituées à externaliser leurs tâches ménagères ont commencé à le faire.

Figure 69 : Personne en charge des tâches ménagères avant le recours aux Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.942)

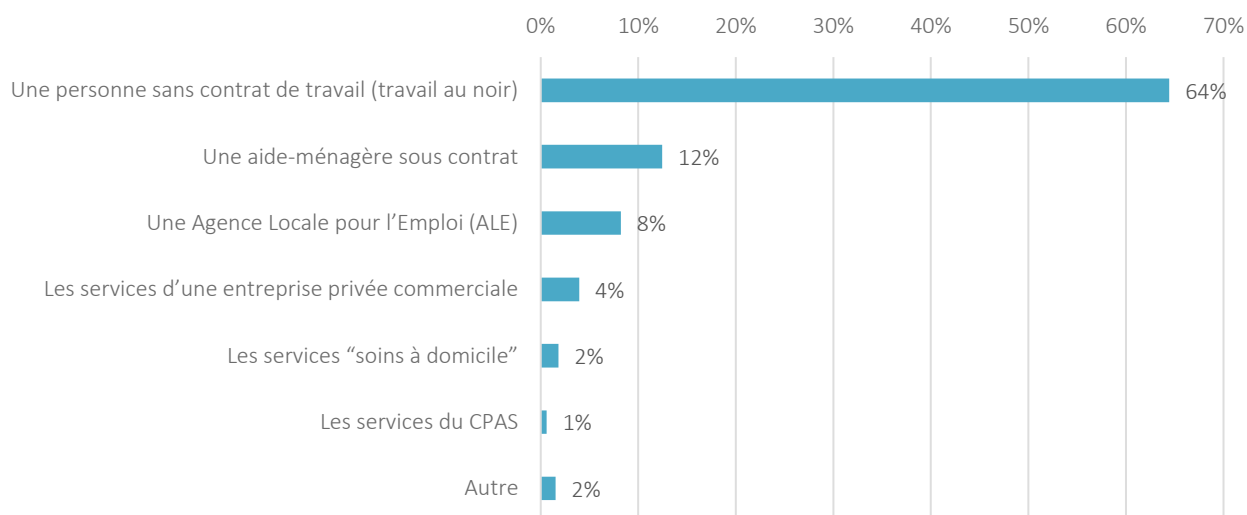
Ce pourcentage varie cependant fortement en fonction de l'âge des bénéficiaires. Ainsi, alors qu'ils ne sont que 2% des utilisateurs de moins de 35 ans à déclarer qu'ils faisaient appel à une organisation ou personne extérieure à la famille pour leurs tâches ménagères avant l'utilisation des Titres-Services, ce pourcentage passe à 23% des utilisateurs âgés de 50 à 65 ans et 24% des utilisateurs de plus de 80 ans.



Seul 8,3% de la population totale d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois faisait appel au marché au noir avant leur première utilisation du dispositif des Titres-Services

Pour les utilisateurs qui faisaient appel à une organisation/personne extérieure à la famille, nous avons également tenté de savoir auprès de qui ces tâches étaient externalisées. Il ressort de la figure ci-dessous que, lorsque les utilisateurs externalisaient leurs tâches avant l'utilisation de Titres-Services, c'était dans la majorité des cas auprès d'une personne sans contrat de travail (64%). Ils étaient par ailleurs 12% à avoir recours à une aide-ménagère sous contrat de travail et 8% à une Agence Locale pour l'Emploi (ALE).

Figure 70 : Autre organisation/personne s'occupant des tâches ménagères avant l'utilisation de Titres-Services pour les personnes qui faisaient appel à une personne/organisation externe



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=329)

Si l'on combine les résultats précédents, on en conclut que 64 % des 17% d'utilisateurs qui externalisaient leurs tâches ménagères avant leur utilisation des Titres-Services faisaient appel aux services délivrés par une personne sans contrat de travail. En d'autres termes, seuls 8,3% de la population totale d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois faisaient appel au marché du travail au noir avant leur entrée dans le dispositif des Titres-Services. Ce pourcentage est relativement faible mais est en cohérence avec des études précédentes (Etude Federgon, études pour le SPF emploi). Cela confirme donc que, si le dispositif des Titres-Services a permis de transformer une partie des activités menées sur le marché du travail au noir en emploi formel, il a surtout permis d'initier des utilisateurs à l'externalisation de leurs tâches ménagères.

Il est également intéressant d'observer que le recours au marché du travail au noir avant l'utilisation de Titres-Services est plus élevé à Bruxelles qu'en Flandre ou en Wallonie. En effet, les différentes enquêtes effectuées auprès des utilisateurs de ces 3 régions indiquent que ce pourcentage s'élève à 8,3% à Bruxelles contre 7,3% en Wallonie et 5,7% en Flandre.



Les ménages bruxellois externalisent la prestation de leurs tâches ménagères afin de gagner du temps ou pour réaliser des tâches qu'ils ne sont plus en mesure d'effectuer eux-mêmes

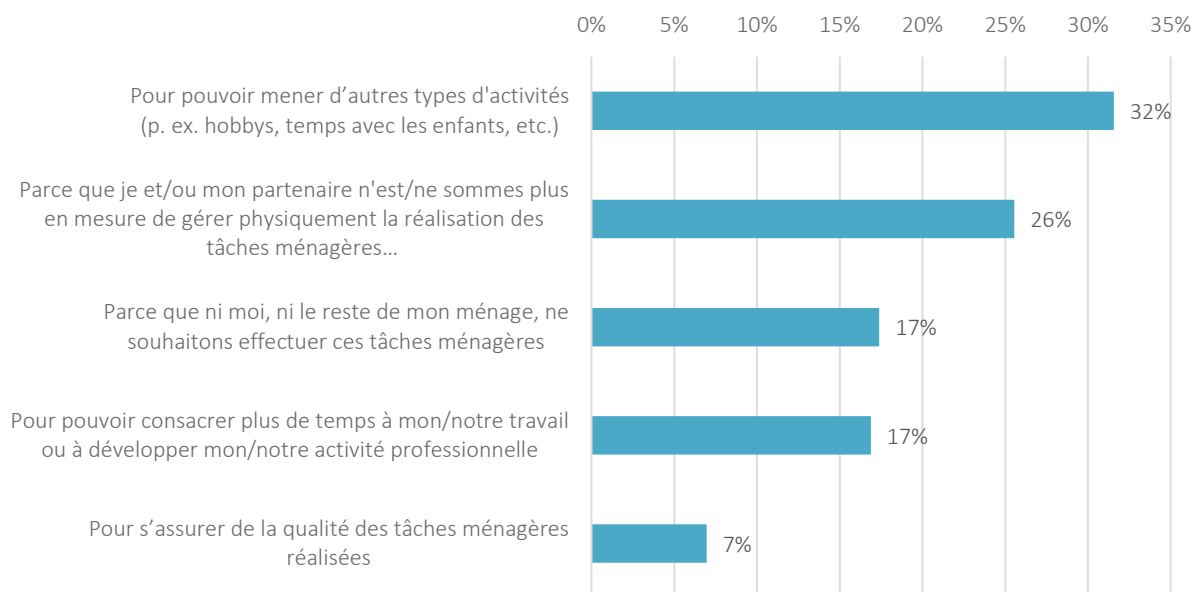
La figure suivante répertorie les raisons qui amènent les ménages bruxellois à externaliser la prestation de leurs tâches ménagères via l'utilisation des Titres-Services.

La première raison d'utilisation est de gagner du temps pour d'autres activités, que ce soit pour consacrer plus de temps à des loisirs et passer plus de temps avec ses enfants (32% des répondants) ou pour passer plus de temps au travail et/ou développer son activité professionnelle (17% des répondants). Ces raisons concernent donc a priori majoritairement des personnes qui sont actuellement salariées ou indépendantes.

La deuxième raison majeure qui pousse 26% des répondants à externaliser la prestation de leurs services ménagers est qu'ils ont besoin d'aide pour réaliser leurs tâches ménagères, car leurs capacités physiques ne leur permettent pas ou plus de le faire eux-mêmes. Il s'agit donc essentiellement de personnes âgées à la retraite et, dans une moindre mesure, de personnes en situation de handicap ou d'incapacité de travail. En effet, 59% des plus de 65 ans invoquent cette raison pour justifier leur utilisation des Titres-Services alors qu'ils ne sont que 16% parmi les utilisateurs âgés entre 51 et 65 ans et moins de 5% parmi les utilisateurs moins âgés (voir annexe). Il est par ailleurs intéressant de noter que le groupe qui justifie l'utilisation de Titres-Services pour des raisons physiques soit moins important à Bruxelles qu'en Flandre ou en Wallonie.

Finalement, le fait de ne pas vouloir effectuer les tâches ménagères (17% des répondants) et le souhait d'être assuré d'un certain niveau de qualité du travail presté (7% des répondants) sont les deux autres raisons invoquées, mais à un degré plus faible.

Figure 71 : Les raisons qui amènent les utilisateurs bruxellois à externaliser leurs tâches ménagères

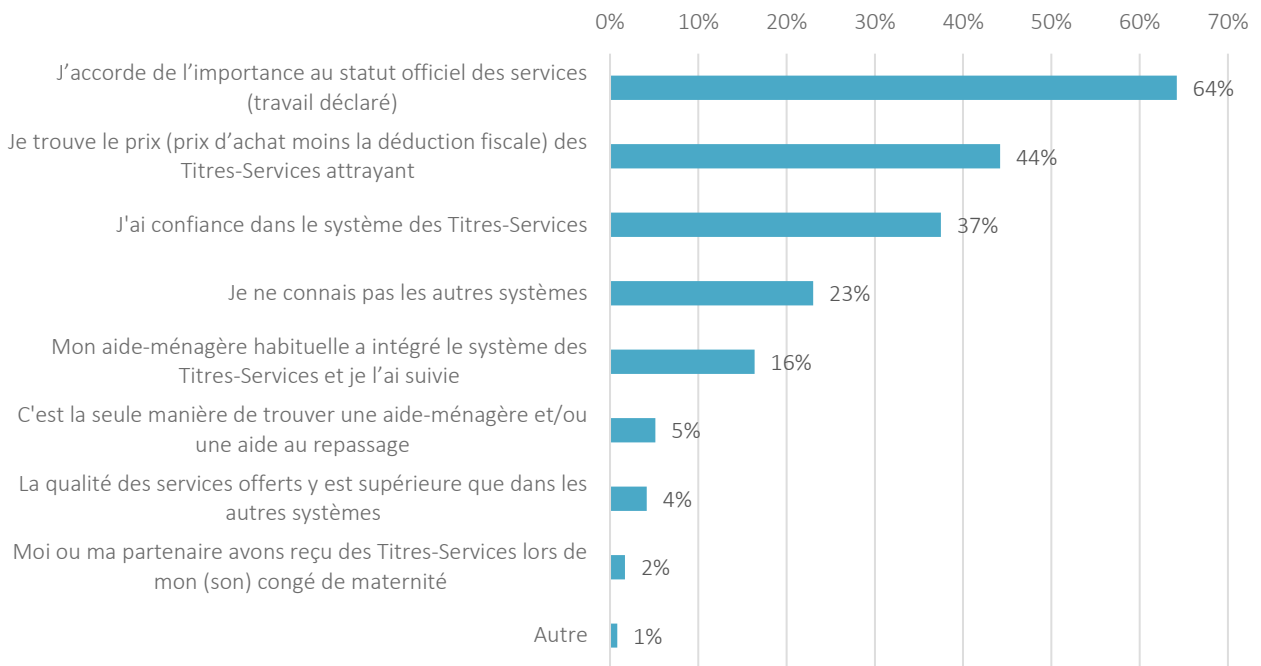


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=1.926)

Le caractère officiel, le prix et la confiance générée sont les raisons qui poussent les ménages bruxellois à utiliser les Titres-Services plutôt qu'un autre dispositif pour effectuer leurs tâches ménagères

La figure suivante recense, par ordre d'importance, les raisons qui poussent les ménages bruxellois à utiliser les Titres-Services plutôt qu'un moyen alternatif pour effectuer leurs tâches ménagères.

Figure 72 : Raisons qui amènent les ménages bruxellois à utiliser les Titres-Services (plusieurs réponses possibles)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=1.942)

La première raison se trouve dans le [statut officiel du dispositif des Titres-Services](#). En effet, 64% des répondants ont le souhait de ne pas utiliser le marché du travail noir pour obtenir des services ménagers car ils accordent de l'importance au statut officiel des services. Plusieurs utilisateurs précisent dans l'enquête qu'ils accordent une importance toute particulière à ce que leur aide-ménagère puisse bénéficier d'une assurance :

« Ma femme de ménage est assurée en cas d'accident »

« Important niveau assurance »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

Deuxièmement, le [prix des Titres-Services](#) semble être resté très compétitif puisque celui-ci constitue une des raisons majeures d'utilisation des Titres-Services pour 44% des répondants. Troisièmement, il semblerait que 37% des répondants accordent de la [confiance au dispositif des Titres-Services](#) et que c'est la raison qui les pousse à utiliser ce dispositif. Quatrièmement, 23% des répondants n'ont [pas connaissance des dispositifs alternatifs](#) qu'ils pourraient mobiliser pour obtenir des services d'ordre ménager. La cinquième et dernière raison majeure invoquée par les utilisateurs (16%) est le fait que [leur aide-ménagère a intégré le dispositif des Titres-Services](#). Il semblerait donc que le dispositif des Titres-Services bruxellois a rencontré son objectif qui était de réduire l'utilisation du marché du travail au noir pour des prestations d'aide-ménagère.

D'autres raisons à l'utilisation des Titres-Services sont encore mentionnées mais par un nombre plus réduit d'utilisateurs. Tout d'abord, 5% des répondants considèrent que c'est la [seule manière de trouver une aide-ménagère](#). Ensuite, 4% des répondants estiment que la [qualité de services offerts](#) dans les Titres-Services est

supérieure que celle des services offerts via les alternatives qui sont à leur disposition et 2% déclarent avoir commencé à utiliser les Titres-Services parce qu'ils ont [reçu des Titres-Services « aide à la maternité »](#). Finalement, parmi les 1% des répondants qui ont coché la raison « Autre », un nombre important d'utilisateurs évoquent la possibilité d'obtenir une aide-ménagère en remplacement si leur aide-ménagère habituelle n'est pas disponible :

« C'est une bonne manière pour trouver une aide-ménagère, et ils assurent un remplacement en cas d'absence »

« La possibilité de remplacement en cas d'absence de l'aide-ménagère est aussi intéressante, quoique parfois un peu théorique »

« Pour la possibilité d'obtenir une remplaçante en cas d'absence de mon aide-ménagère habituelle »

Propos issus de l'enquête utilisateurs



4 / L'impact de l'utilisation des Titres-Services sur les ménages bruxellois

87% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois jouissent d'une meilleure qualité de vie suite à leur utilisation de Titres-Services

Après nous être intéressés aux raisons d'utilisation des Titres-Services, la figure suivante présente les impacts qui ont été générés sur les utilisateurs de par leur utilisation de Titres-Services bruxellois.

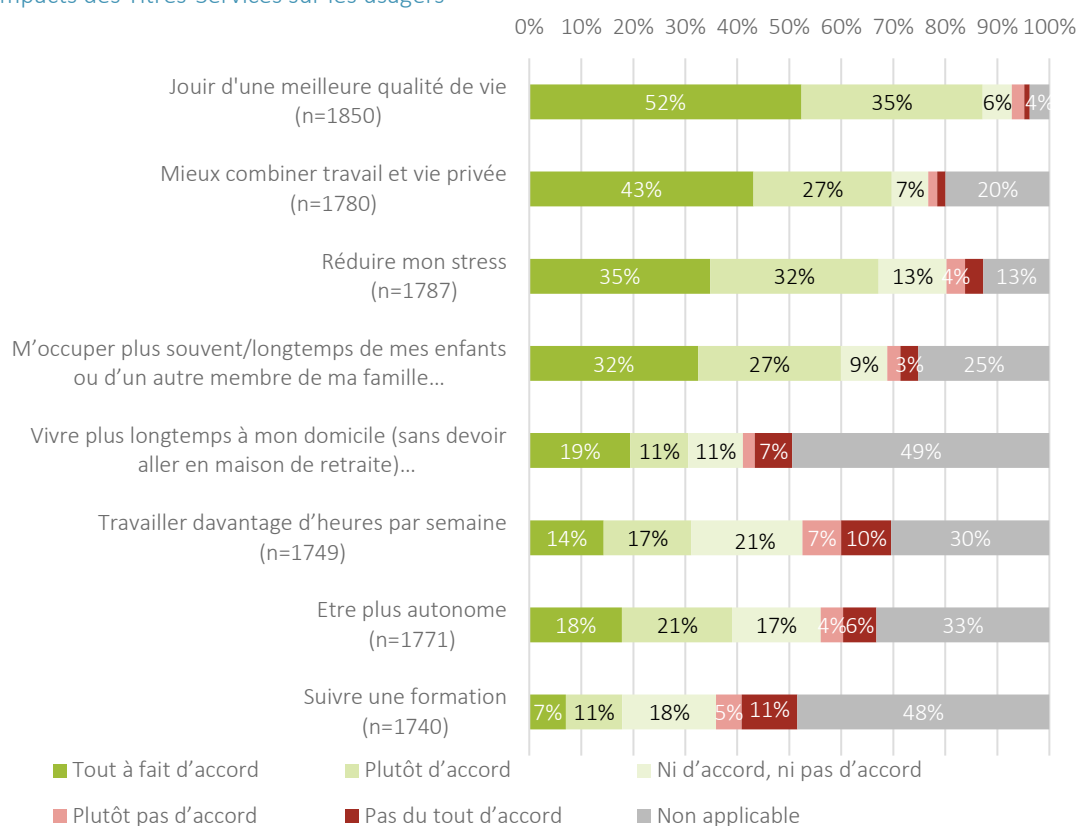
L'impact le plus souvent cité par les utilisateurs bruxellois est le fait de pouvoir jouir d'une meilleure qualité de vie. En effet, 87% des répondants sont d'accord pour dire qu'ils jouissent d'une meilleure qualité de vie suite à leur utilisation de Titres-Services.

Ensuite, les impacts les plus souvent cités concernent les utilisateurs actifs. En effet, grâce à l'utilisation des Titres-Services, 70% estiment mieux combiner leur vie professionnelle avec leur vie familiale, 67% considèrent que leur stress a diminué, et 59% sont d'avis de pouvoir s'occuper plus souvent et/ou plus longtemps de leurs enfants et/ou d'un proche. Il semblerait donc que le dispositif des Titres-Services bruxellois remplit son objectif de faciliter la conciliation travail-famille des utilisateurs.

Finalement, nous retrouvons les impacts générés par l'utilisation des Titres-Services sur les personnes souffrant d'incapacités physiques puisque 39% des répondants estiment être plus autonomes et 30% (dont 65% des plus de 65 ans) ont la possibilité de vivre plus longtemps à leur domicile grâce aux Titres-Services.

À noter que 18% des utilisateurs ont déclaré que les Titres-Services leur ont offert la possibilité de gagner du temps pour suivre une formation. Ces différents constats sont relativement similaires dans les 3 régions.

Figure 73 : Impacts des Titres-Services sur les usagers



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Le dispositif des Titres-Services a eu un impact sur le temps de travail de près de 20% des utilisateurs bruxellois qui sont actuellement à l'emploi

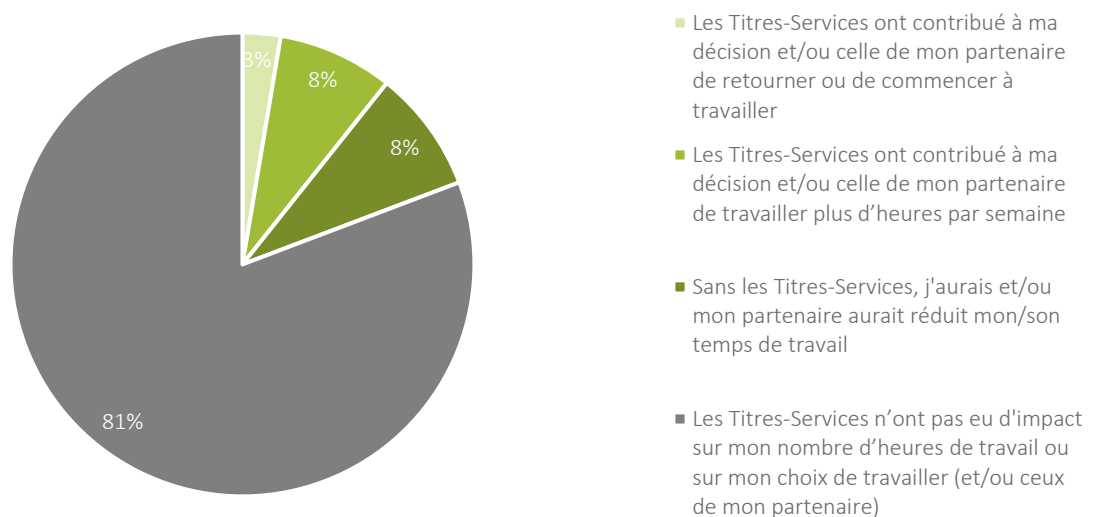
Dans l'enquête, nous avons questionné les utilisateurs actifs concernant l'impact des Titres-Services sur leur temps de travail. Il ressort de la figure ci-dessous que le dispositif des Titres-Services a un impact sur le temps de travail de près de 19% des utilisateurs bruxellois actifs. En effet, ils sont :

- ▶ 9% à considérer que, sans les Titres-Services, ils travailleraient moins d'heures. En moyenne, ces travailleurs estiment qu'ils travailleraient 6,8 heures de moins sans les Titres-Services ;
- ▶ 8% à considérer que les Titres-Services ont contribué à ce qu'ils travaillent plus d'heures. En moyenne, ces travailleurs estiment qu'ils travaillent 6,9 heures de plus ;
- ▶ 3% à considérer que les Titres-Services ont contribué à leur décision de travailler.

Ces pourcentages sont conséquents et génèrent des effets de retour du dispositif, à travers le paiement d'impôts et de cotisations sociales supplémentaires pour ces utilisateurs à l'emploi. Cet impact indirect sur l'emploi des utilisateurs bruxellois semble être équivalent à l'impact sur l'emploi des utilisateurs wallons, mais plus faible que celui observé auprès des utilisateurs flamands.

A des fins de cohérence avec les rapports pour les années 2017 et 2018, ces effets de retour indirects ne sont pas encore pris en compte dans le modèle de coût mais ils le seront dans le rapport d'évaluation suivant.

Figure 74 : Impact des Titres-Services sur le temps de travail des utilisateurs bruxellois à l'emploi



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.206)

5 / L'avis des utilisateurs sur les modifications potentielles de la réglementation Titres-Services

Ce cinquième chapitre s'intéresse à l'avis et au positionnement des utilisateurs Titres-Services bruxellois concernant diverses modifications réglementaires possibles du dispositif des Titres-Services bruxellois. La liste des modifications réglementaires éventuelles du dispositif des Titres-Services bruxellois qui ont été considérées est la suivante :

- ▶ L'augmentation du prix du Titre-Service ;
- ▶ La suppression de la déduction fiscale ;
- ▶ La suppression des Titres-Services papier et le passage à un système 100% électronique ;
- ▶ Faire fluctuer le prix des Titres-Services en fonction du revenu des utilisateurs ;
- ▶ Modifier le système de paiement : la suppression des Titres-Services pour passer à un système de facturation directe ou la fixation libre des prix par les entreprises Titres-Services.

Dans la suite de ce chapitre, nous allons mobiliser l'enquête menée auprès des 2.000 utilisateurs dans le but d'analyser l'avis et le positionnement des utilisateurs par rapport aux différentes modifications réglementaires envisagées. Il nous apparaît cependant important de préciser que cette enquête adressée aux utilisateurs du dispositif bruxellois des Titres-Services ne nous permet pas d'analyser l'ensemble des impacts, positifs ou négatifs, qui pourraient être générés sur les entreprises et les travailleurs suite aux différentes modifications réglementaires envisagées. Ce type d'analyse d'impact nécessiterait, à minima, une enquête quantitative auprès des entreprises et des entretiens avec les différentes fédérations patronales et autres syndicats.

Par ailleurs, il est également important de tenir compte d'un possible biais dans les réponses des utilisateurs. En effet, pour éviter tout changement de prix, les utilisateurs peuvent être tentés dans une enquête de répondre plus négativement qu'ils ne le feraient dans la réalité. Les résultats de ce type de questions doivent donc toujours être interprétés avec prudence.

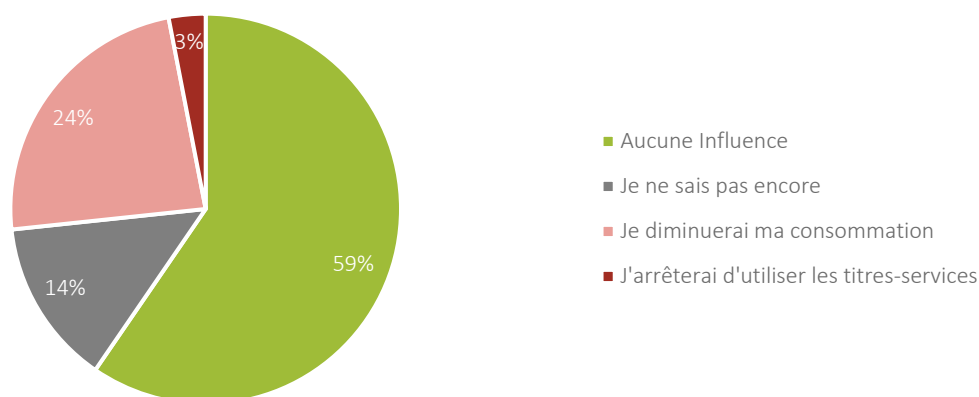


5.1. L'augmentation du prix du Titre-Service

Le prix de 10 € par Titre-Service constitue un plafond pour la majorité des utilisateurs

Le dispositif des Titres-Services engendre un coût brut conséquent pour les autorités publiques. Dans le but de réduire le coût de ce dispositif, le moyen le plus évident semble être d'augmenter le prix payé par les utilisateurs pour un Titre-Service. Nous avons donc sondé les utilisateurs actuels du dispositif des Titres-Services bruxellois avec l'objectif d'anticiper la réaction qu'ils adopteraient suite à une augmentation du prix d'un Titre-Service. La figure ci-dessous montre que **près de 60% des utilisateurs ne changeraient rien à leur consommation face à une augmentation du prix du Titre-Service de 9 € à 9,50 €**. Parmi les autres utilisateurs, ils sont 13,8% à ne pas encore savoir quelle serait leur réaction alors qu'ils sont 23,6% à déclarer vouloir diminuer leur consommation de Titres-Services en cas d'augmentation du prix des Titres-Services de 9 € à 9,50 €. Ils sont même 3,1% des utilisateurs à déclarer qu'ils arrêteraient totalement leur consommation de Titres-Services si le prix de ces derniers devait passer à 9,50 €.

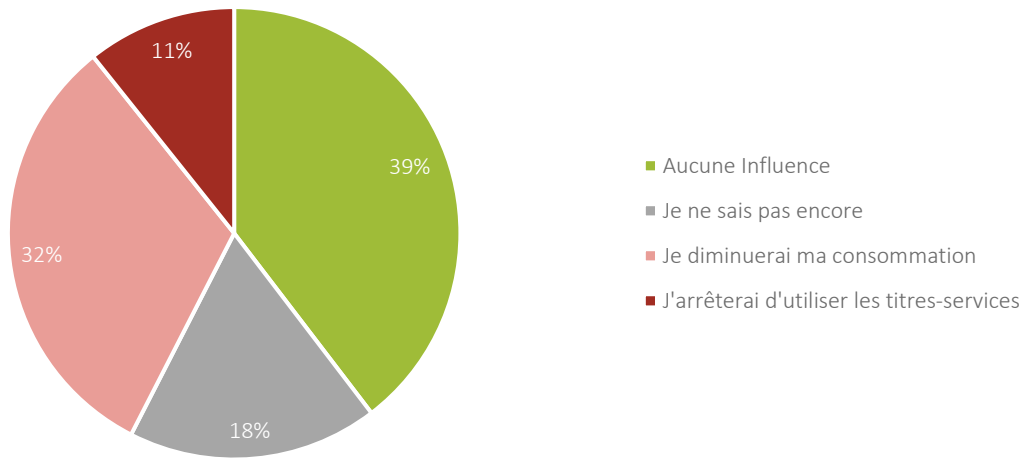
Figure 75 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services face à une augmentation de la valeur faciale du Titre-Service de 9 € à 9,50 €



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Ensuite, nous pouvons observer que les réactions seraient encore plus négatives si le prix d'un Titre-Service bruxellois passait directement de 9 € à 10 €. En effet, la figure suivante montre **qu'une augmentation du prix d'un Titre-Service à 10 € impacterait négativement la consommation de Titres-Services de plus de 60% des utilisateurs actuels** : 10,7% arrêteraient de consommer des Titres-Services, 31,7% diminueraient leur consommation alors que 17,9% des utilisateurs ne sont pas en mesure de prévoir quelle serait leur réaction.

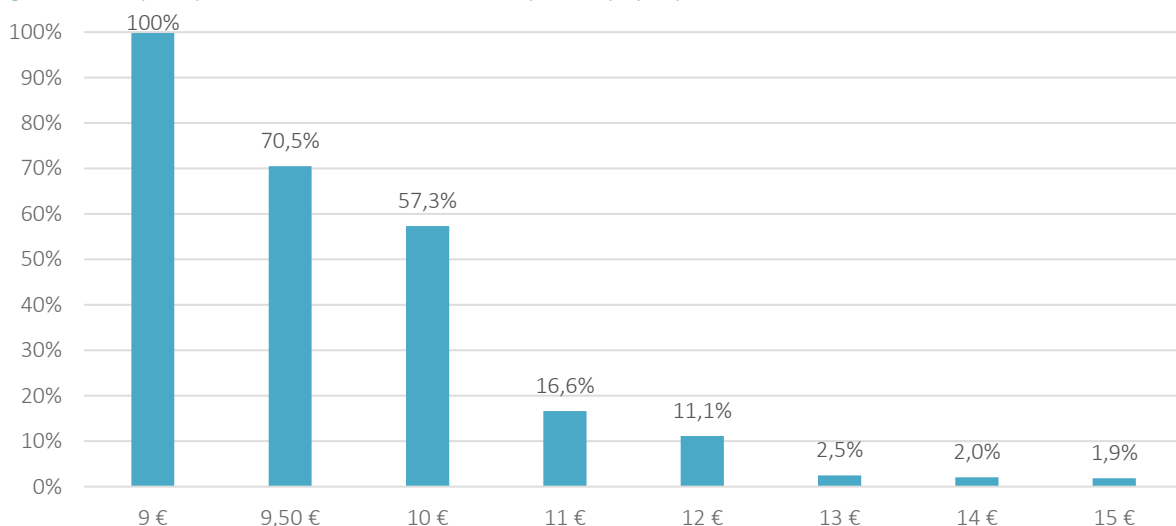
Figure 76 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services face à une augmentation de la valeur faciale du Titre-Service de 9 € à 10 €



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

De façon plus générale, la figure ci-dessous met en évidence, sur base d'une autre question de l'enquête, le prix maximum que les utilisateurs actuels des Titres-Services bruxellois seraient prêts à payer pour une heure de prestation d'aide-ménagère. Si 70,5% des utilisateurs sont prêts à payer plus de 9 € par Titre-Service, les 10 € semblent représenter un seuil psychologique important pour les utilisateurs de Titres-Services puisqu'ils ne sont que 16,6% à déclarer qu'ils accepteraient de payer plus de 10 € pour un Titre-Service et, qu'en moyenne, le prix maximum que les utilisateurs sont prêts à payer pour un Titre-Service est de 9,97 €. Il est par ailleurs intéressant d'observer que ce montant est plus élevé que dans les deux autres régions, où les utilisateurs respectifs sont prêts à payer maximum 9,6 € par Titre-Service.

Figure 77 : Le prix que les utilisateurs actuels sont prêts à payer pour un Titre-Service



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

D'après les réponses collectées dans la zone d'expression libre, bien que la majorité des utilisateurs sont contre une hausse du prix au-delà des 10 €, certains d'entre eux indiquent spontanément qu'ils accepteraient une hausse

du prix si cette augmentation se fait au bénéfice de l'aide-ménagè.e, comme l'illustrent les verbatims issues des commentaires laissés par les utilisateurs durant l'enquête.

« Je trouve que les travailleurs de ce système ne sont pas assez bien payés pour leurs prestations. Je serais prêt à payer plus cher pour que le salaire mensuel net des travailleurs soit augmenté (un minimum de 1600 € par mois pour un temps plein me paraît équitable et nécessaire).

[Je suis pour un] prix unitaire à 10 € au profit de l'aide-ménagè.e. »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

Le prix sur le marché informel des services d'aide-ménagè.e est proche du prix des Titres-Services dans certaines communes Bruxelloises

Le risque d'une augmentation trop importante et trop brusque du prix des Titres-Services est le [recours au marché informel](#) par les utilisateurs qui auraient réduit ou arrêté leur consommation de Titres-Services. En effet, le tableau suivant met en évidence que le prix moyen pour une heure de prestation d'aide-ménagè.e sur le marché informel bruxellois est de 10,3 €. Nous observons cependant que le prix d'une heure de prestation d'aide-ménagè.e sur le marché informel varie entre 9,1 € et 11,4 € selon la commune bruxelloise considérée. De ce fait, toute augmentation du prix des Titres-Services engendrerait un retour sur le marché informel pour une partie des utilisateurs actuels des Titres-Services qui se trouvent dans des communes dans lesquelles les prix pratiqués sur le marché informel sont particulièrement faibles. Cet effet non souhaité serait en outre renforcé par deux aspects : le marché informel représente l'avantage de limiter les contraintes pour les utilisateurs (pas de limitation dans les types de services offerts et conditions dans lesquelles ceux-ci peuvent être fournis, pas de visite du domicile, relation directe avec le prestataire, moins d'absentéisme, etc.) alors que l'émergence des plateformes digitales favorise la mise en relation de la demande avec une offre de service informelle mais légale depuis la loi De Croo.

Tableau 7 : Le prix d'une heure de prestation d'aide-ménagè.e sur le marché informel

Commune	Quel est le prix moyen par heure des services d'aide-ménagè.e sur le marché du travail au noir dans votre commune ?
1080 Molenbeek-Saint-Jean	9,1 €
1210 Saint-Josse-ten-Noode	9,3 €
1160 Auderghem	9,8 €
1030 Schaerbeek	9,9 €
1081 Koekelberg	10 €
1070 Anderlecht	10,1 €
1000 Bruxelles, Laeken, Neder-Over-Hembeek	10,3 €
1040 Etterbeek	10,3 €
1050 Ixelles	10,3 €
1082 Berchem-Sainte-Agathe	10,3 €
1140 Evere	10,3 €
1200 Woluwe-Saint-Lambert	10,5 €
1150 Woluwe-Saint-Pierre	10,6 €
1060 Saint-Gilles	10,7 €
1170 Watermael-Boitsfort	10,8 €
1180 Uccle	10,9 €
1190 Forest	10,9 €
1083 Ganshoren	11 €
1090 Jette	11,4 €
Moyenne	10,3 €

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=194)

Les jeunes utilisateurs de Titres-Services déclarent être plus sensibles à une hausse du prix des Titres-Services que les utilisateurs plus âgés

Les résultats de l'enquête font par ailleurs apparaître qu'une augmentation du prix des Titres-Services pourrait engendrer une exclusion d'une partie des jeunes.

D'une part, les deux figures suivantes montrent que **plus les utilisateurs sont jeunes, plus leur consommation sera impactée négativement par une augmentation du prix** des Titres-Services : entre 51% et 58% des moins de 35 ans, soit arrêteront de consommer des Titres-Services, soit diminueront leur consommation, pour une augmentation du prix de 9 € à 9,50 € contre seulement 45% à 49% des 35-50 ans, 34% à 37% des 51-65 ans et 29% et 31% des plus de 65 ans. Un constat similaire doit être tiré pour une augmentation du prix des Titres-Services jusqu'à 10 € qui impacterait négativement la consommation de 58% à 74% des moins de 35 ans contre seulement 46% à 52% des plus de 65 ans.

Figure 78 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services selon leur âge face à une augmentation de la valeur faciale du Titre-Service de 9 € à 9,50 €

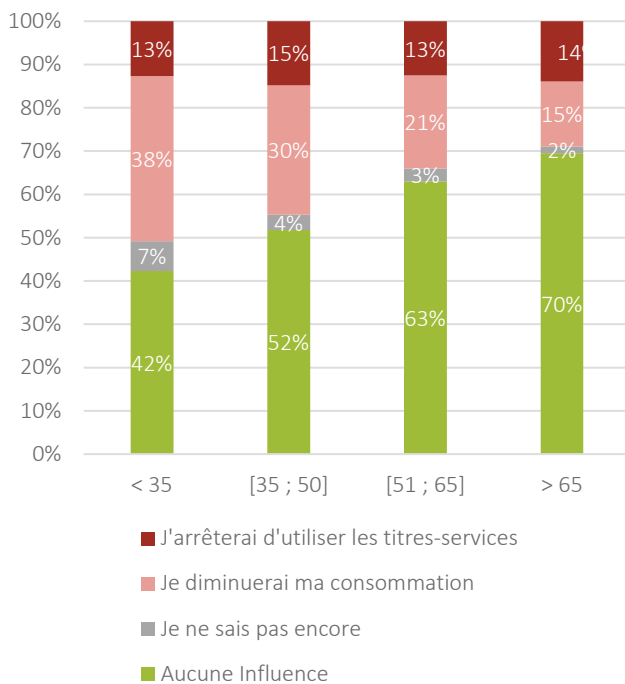
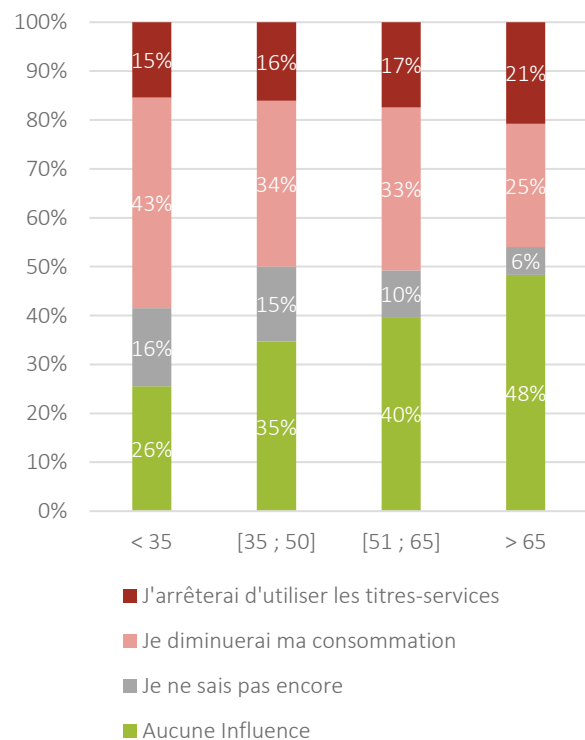


Figure 79 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services selon leur âge face à une augmentation de la valeur faciale du Titre-Service de 9 € à 10 €

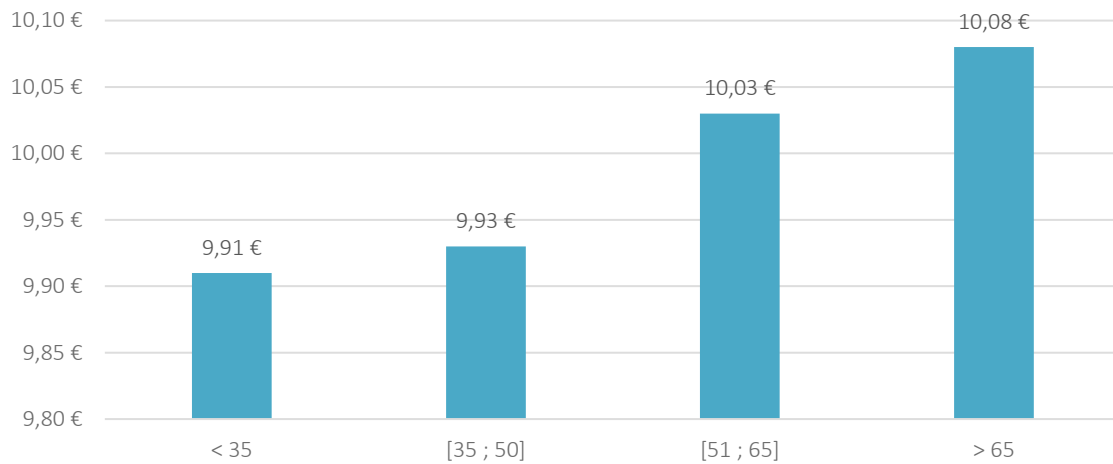


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

D'autre part, **le prix maximum que sont prêts à payer en moyenne les personnes âgées de 50 ans ou moins pour un Titre-Service varie entre 9,91 € et 9,93 €** alors qu'il varie entre 10,03 € et 10,08 € pour les utilisateurs de plus de 50 ans (voir la figure suivante). Ces résultats nous amènent donc à penser qu'une proportion importante des plus jeunes utilisateurs serait exclue de la consommation de Titres-Services pour des raisons financières alors que ce sont déjà les personnes les moins actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois (voir les Tableau 1 et Tableau 2). À l'opposé, nous pouvons également supposer que si la majorité des personnes âgées de plus de 65 ans déclarent être prêtes à payer davantage que les autres groupes d'âges pour un Titre-Service, ce n'est pas parce qu'ils ont tous accès aux plus hauts revenus mais parce qu'une proportion importante d'entre-elles font face à

une perte d'autonomie qui ne leur permettent plus de réaliser l'ensemble de leurs tâches ménagères par elles-mêmes (et donc rend les services d'aide-ménagère essentiels pour elles). Il est donc possible qu'une augmentation trop importante du prix des Titres-Services puisse détériorer la qualité de vie des personnes âgées en impactant négativement leurs ressources financières disponibles.

Figure 80 : Le prix que les utilisateurs actuels sont prêts à payer pour un Titre-Service selon leur âge



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs



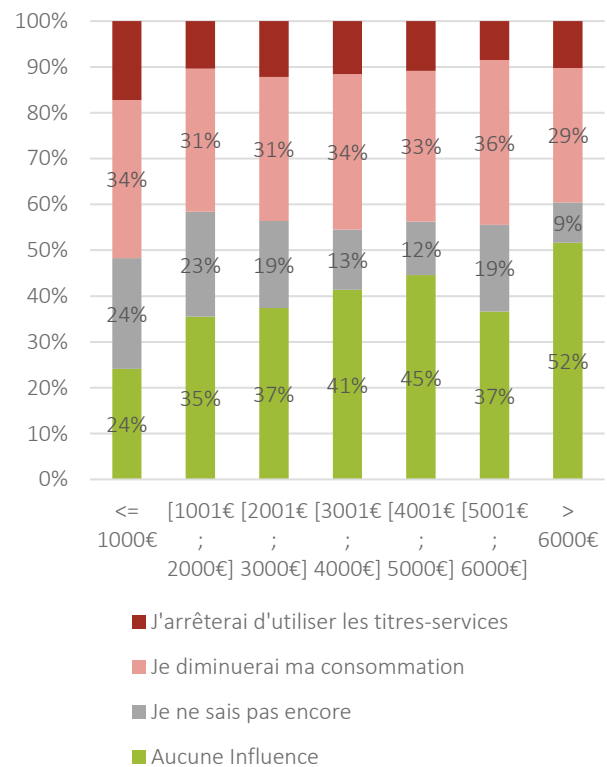
La sensibilité au prix des Titres-Services dépend fortement des revenus des utilisateurs

L'enquête fait également apparaître que l'augmentation du prix des Titres-Services pourrait engendrer des disparités dans la réaction des utilisateurs en fonction de leur situation économique. En effet, les deux figures suivantes montrent que les ménages qui perçoivent un revenu mensuel net de 1.000 € ou moins seront largement plus impactés par une augmentation du prix des Titres-Services. En effet, ils ne sont que 38% parmi ces utilisateurs à déclarer ne pas vouloir modifier leur consommation de Titres-Services si le prix de ces derniers augmentait à 9,50 € et encore moins (24%) pour une augmentation du prix des Titres-Services de 9 € à 10 €. À l'inverse, les ménages avec un revenu mensuel net supérieur à 6.000 € sont 65% à ne pas vouloir modifier leur consommation de Titres-Services face à un prix de 9,50 € et encore 52% pour un prix de 10 €. Entre ces deux extrêmes, la réaction des ménages avec un revenu mensuel net supérieur à 1.000 € et inférieur à 5.001 € est sensiblement la-même : entre 57% et 62% de ces utilisateurs ne modifieront pas leur consommation face à une augmentation du prix des Titres-Services de 9 € à 9,50 € et entre 35% et 45% pour une augmentation de 9 € à 10 €.

Figure 81 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services selon le revenu de leur ménage face à une augmentation du prix du Titre-Service de 9 € à 9,50 €



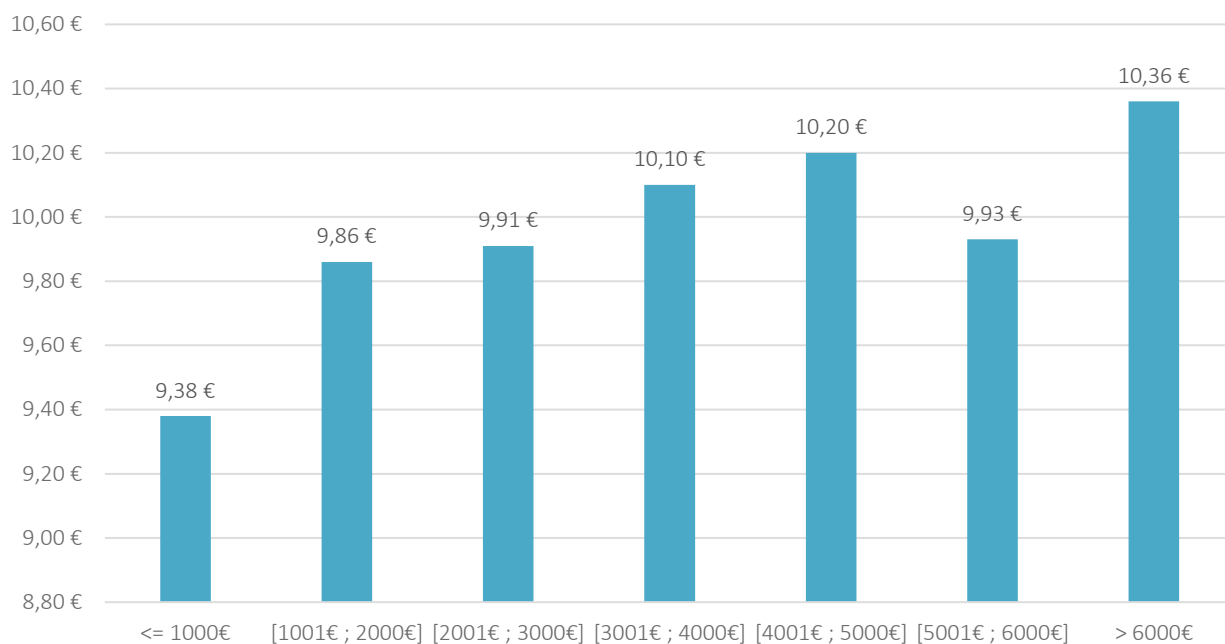
Figure 82 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services selon le revenu de leur ménage face à une augmentation du prix du Titre-Service de 9 € à 10 €



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Ces résultats montrent donc qu'il y a un vrai risque que les personnes les plus défavorisées soient exclues de la consommation des Titres-Services. C'est d'autant plus vrai que la figure suivante montre **une forte corrélation entre le revenu des utilisateurs et le prix maximum qu'ils sont prêts à payer pour un Titre-Service** : les ménages avec un revenu mensuel net de 1.000 € ou moins déclarent ne pouvoir payer que maximum 9,38 € pour un Titre-Service, alors que les utilisateurs avec un revenu qui oscille entre 1.001 € et 2.000 € sont déjà prêts à payer 9,86 €, et que ceux avec les revenus les plus élevés (plus de 6.000 €) veulent même bien payer 10,36 € par Titre-Service.

Figure 83 : Le prix que les utilisateurs actuels sont prêts à payer pour un Titre-Service selon le revenu de leur ménage



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs



Solution alternative : faire fluctuer le prix en fonction du revenu des ménages ?

Dans le but d'éviter l'exclusion des usagers les plus précarisés pour qu'ils puissent continuer à bénéficier de services d'aide-ménagère et des effets bénéfiques qu'ils génèrent, une alternative à l'augmentation de la valeur faciale du Titre-Service bruxellois pour toutes et tous serait de faire fluctuer son prix en fonction du revenu des ménages, à l'image de ce qui est fait dans les services d'aide aux familles et aux aînés. Cependant, il faut mettre en évidence que si cette mesure pourrait facilement amener une diminution des coûts directs du dispositif Titres-Services pour la Région de Bruxelles-Capitale, elle générerait aussi des charges supplémentaires de par la nécessité d'évaluer le revenu du ménage de tous les utilisateurs. Qui plus est, il apparaît invraisemblable de mettre en place une fluctuation du prix en fonction des revenus des ménages des utilisateurs tout en maintenant l'utilisation des Titres-Services comme moyen de paiement.

La figure ci-dessous montre que 31% des utilisateurs qui ont participé à l'enquête en ligne sont favorables à une fluctuation du prix du Titre-Service en fonction de leurs revenus. Toutefois, 52% des utilisateurs s'opposent à cette mesure dont 33% avec fermeté. Les opposants à cette solution sont évidemment largement représentés parmi les utilisateurs avec les revenus les plus élevés (64% des ménages avec des revenus mensuels nets supérieurs à 6.000 €) et sous-représentés parmi les utilisateurs les plus précarisés (20% des utilisateurs qui gagnent moins de 1.000 € par mois). À noter que l'âge des utilisateurs ne semble pas réellement influencer leur position quant à cette modification réglementaire potentielle (voir la Figure 102 à l'A.1 /).

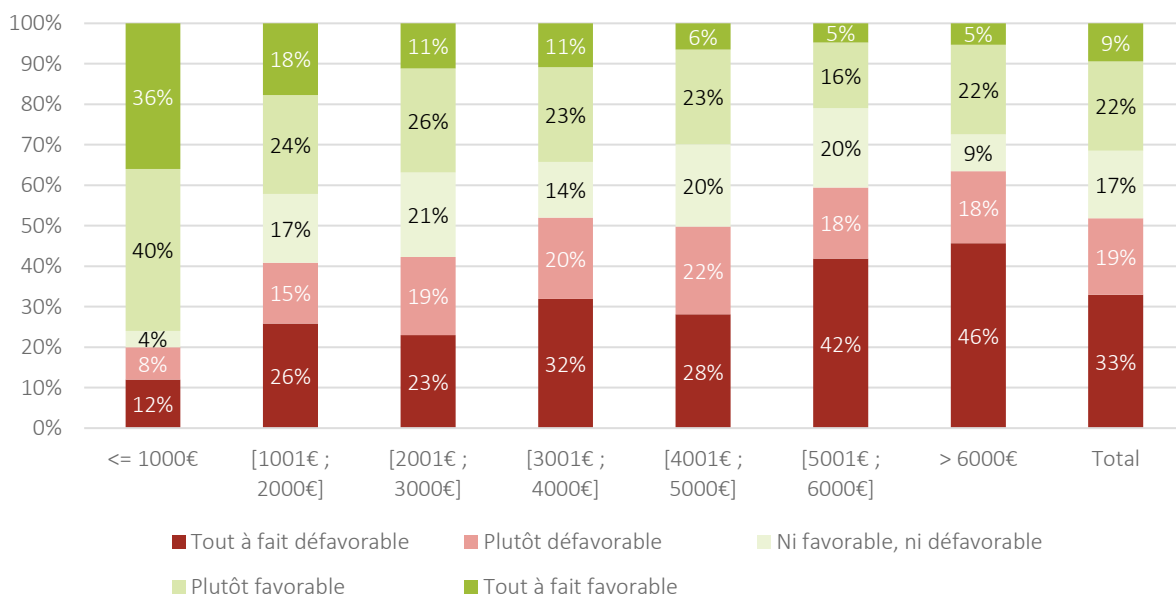
Les utilisateurs ayant exprimé leur opinion concernant cette proposition dans la zone d'expression libre soulignent le risque qu'une telle modification implique un retour au marché du travail au noir, ou une modification du recours aux Titres-Services.

« Lier le prix des titres services aux revenus serait contre-productif... Cela favoriserait une économie parallèle déjà assez puissante.

Je ne trouverais pas encourageant de mettre le prix en fonction des revenus, c'est un « luxe » que nous nous permettons et que nous envisagerions différemment si une fois de plus, nous serions pénalisés de travailler... »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

Figure 84 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services par rapport à une éventuelle fluctuation du prix des Titres-Services en fonction du revenu de leur ménage



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

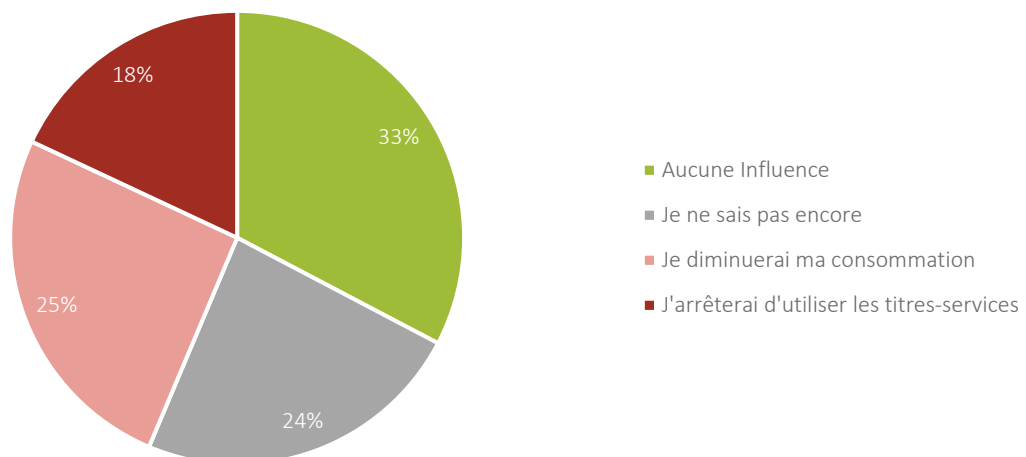
5.2. La suppression de la déduction fiscale

Seuls 32,7% des utilisateurs déclarent que la déductibilité fiscale des Titres-Services n'a aucune influence sur leur comportement d'achat

La déduction fiscale au bénéfice des utilisateurs a été réduite en 2016 à 15% au lieu de 30% précédemment, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par Titre-Service (au lieu de 2,7€). En Région wallonne, le régime avait été modifié dès 2015 avec une déduction fiscale réduite à 10% pour les 150 premiers Titres-Services émis sur l'année. Par contre, la Région flamande a maintenu une déduction fiscale de 30%.

Outre l'augmentation de la valeur faciale d'un Titre-Service, supprimer totalement la déductibilité fiscale des Titres-Services bruxellois constitue donc une deuxième solution pour réduire les coûts engendrés par le dispositif des Titres-Services bruxellois pour la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, la déduction fiscale peut également jouer un rôle important lors de l'achat de Titres-Services. Ainsi, comme le montre la figure suivante, ils sont **18% à déclarer vouloir arrêter leur utilisation des Titres-Services** si une telle mesure devait s'appliquer et 25,6% à considérer qu'une suppression de la déductibilité fiscale des Titres-Services les amèneraient à réduire leur consommation. Qui plus est, seulement 32,7% des utilisateurs déclarent que la déductibilité fiscale des Titres-Services n'a actuellement aucune influence sur le nombre de Titres-Services qu'ils achètent.

Figure 85 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services face à une suppression totale de la déductibilité fiscale des Titres-Services bruxellois



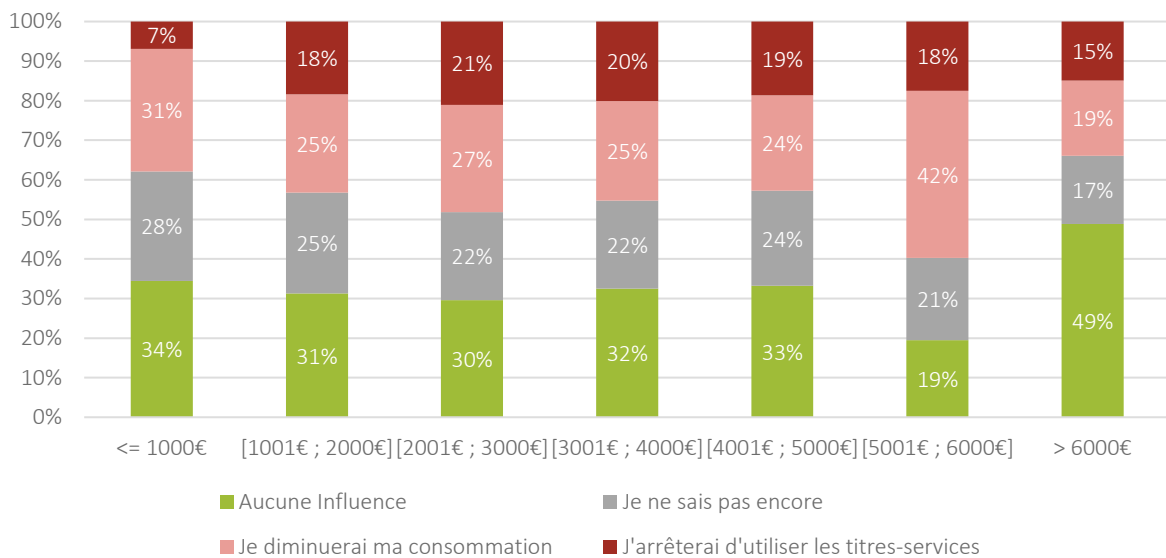
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Les jeunes et les classes moyennes seraient les plus influencés dans leur comportement d'achat de Titres-Services par une suppression de la déductibilité fiscale

Il est cependant intéressant de noter que des différences peuvent être observées dans les réponses en fonction du profil des utilisateurs.

En termes de revenus, il est assez logique d'observer à la figure suivante que les utilisateurs qui accordent le moins d'importance à la déductibilité fiscale des Titres-Services sont ceux avec les plus hauts revenus (plus de 6.000 € mensuels). Nous pouvons supposer que ces derniers n'accordent que peu d'importance à la déductibilité fiscale des Titres-Services car celle-ci ne représente qu'une infime partie de leurs revenus.

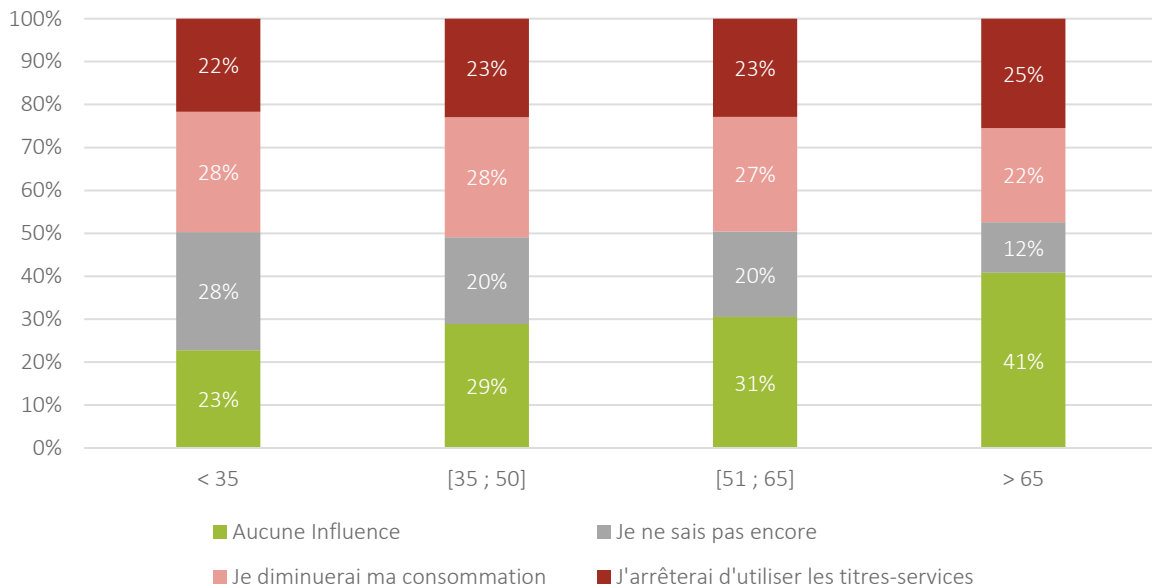
Figure 86 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services, selon le revenu de leur ménage, face à une suppression totale de la déductibilité fiscale des Titres-Services bruxellois



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Par ailleurs, la figure suivante nous permet d'observer une nouvelle fois que la demande des personnes âgées de plus de 65 ans pour les Titres-Services est moins élastique puisqu'ils sont 41% à déclarer ne pas avoir l'intention de modifier leur consommation de Titres-Services en cas de suppression de leur déductibilité fiscale alors qu'ils ne sont que 23% parmi les moins de 35 ans. En d'autres termes, tout comme une augmentation de la valeur faciale des Titres-Services, **une suppression de leur déductibilité fiscale amènerait à exclure une partie des jeunes de la consommation de Titres-Services**. En effet, 22% des moins de 35 ans déclarent qu'ils arrêteraient de consommer des Titres-Services alors qu'ils seraient 28% à diminuer leur consommation et encore 28% à ne pas encore savoir qu'elle serait leur réaction.

Figure 87 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services selon leur âge face à une suppression totale de la déductibilité fiscale des Titres-Services bruxellois

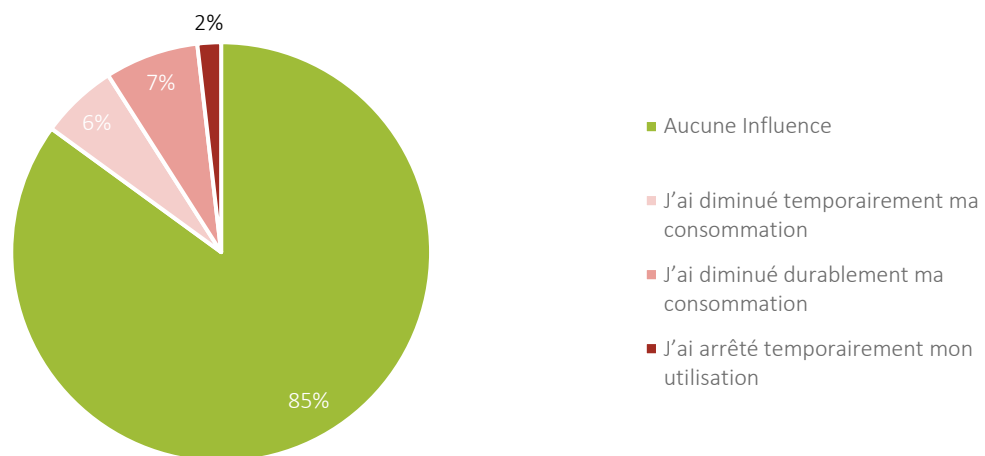


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

85% des utilisateurs Titres-Services bruxellois encore actifs n'ont pas modifié leur comportement d'achat suite à la diminution de la déductibilité fiscale des Titres-Services opérée en 2016

Notre enquête en ligne étant destinée aux utilisateurs actuels des Titres-Services bruxellois, nous n'avons pas été en mesure d'interroger les personnes qui ont décidé d'arrêter leur utilisation des Titres-Services en 2016. De ce fait, nous ne pouvons référencer à la figure suivante que le comportement adopté par les utilisateurs de Titres-Services encore actifs en 2018 face à la diminution de la déductibilité fiscale des Titres-Services de 2016 : [Seuls 7,2% des utilisateurs Titres-Services bruxellois interrogés déclarent avoir réduit leur utilisation de Titres-Services de façon durable](#) et 1,8% déclarent avoir arrêté temporairement leur consommation de Titres-Services, avant de recommencer à en utiliser. Ces pourcentages relativement faibles d'arrêt et de baisse d'utilisation de Titres-Services en raison de la diminution de la déduction fiscale des Titres-Services de 2016 permettent donc de nuancer les réponses des utilisateurs quant à l'influence de la déduction fiscale sur le nombre de Titres-Services qu'ils achètent.

Figure 88 : La réaction qu'ont adoptée les utilisateurs actuels des Titres-Services lors de la diminution de la déductibilité fiscale des Titres-Services bruxellois de 30% à 15% en 2016



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs



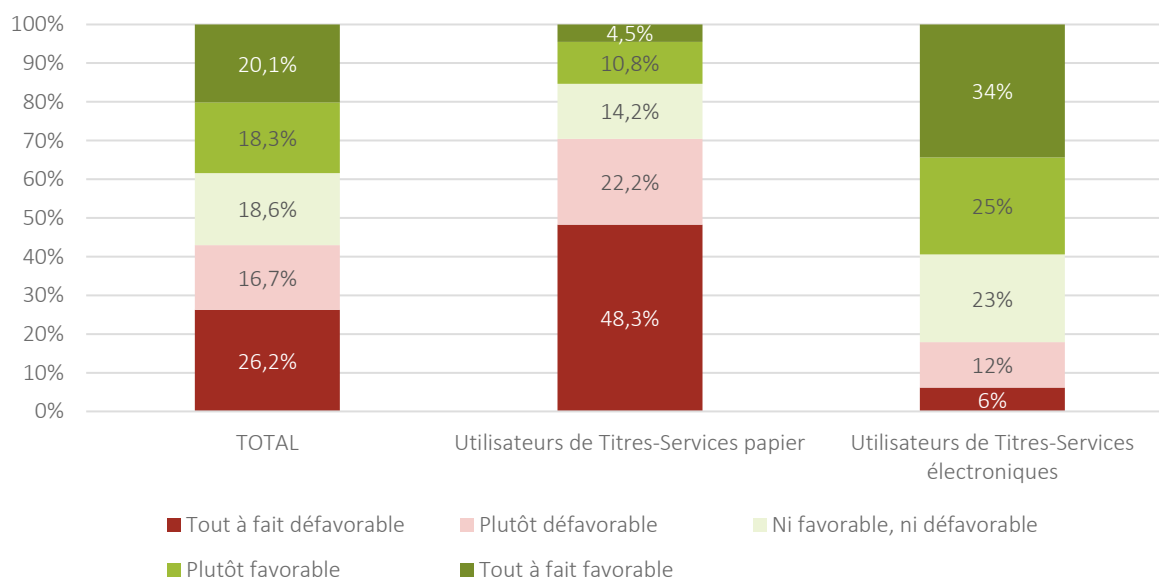
5.3. La suppression des Titres-Services papier et le passage à un système 100% électronique

43% des utilisateurs sont défavorables à la suppression des Titres-Services papier et la consommation de 26,3% des utilisateurs pourraient être impactée négativement

Une autre modification réglementaire envisagée par la Région de Bruxelles-Capitale est la suppression des Titres-Services papier en faveur des Titres-Services électroniques. Cette solution semble à priori envisageable puisque nous avons observé précédemment que le pourcentage d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services électroniques était en constante augmentation puisqu'il est passé de seulement 28% en 2014 à 54% en 2019²¹ (voir la Figure 48).

Cependant, nous mettons en évidence à la figure suivante que **seulement 38% des utilisateurs interrogés seraient favorables à la suppression des Titres-Services papier alors qu'ils sont 43% à s'y opposer**, dont 26% avec virulence. Ce résultat signifie que certains utilisateurs de Titres-Services électroniques ne sont pas favorable à cette mesure (18%) ; très certainement parce qu'ils ont conscience que certains utilisateurs ne peuvent ou ne désirent pas utiliser les Titres-Services électroniques comme nous allons le voir ci-après. De façon plus étonnante, nous observons que 15,3% des utilisateurs de Titres-Services papier sont favorables à cette mesure. Cela veut certainement dire que ces personnes envisagent prochainement de passer aux Titres-Services électroniques. Pour rappel, la plupart des utilisateurs papiers ne mobilisent pas les Titres-Services électroniques car ils sont satisfaits du système papier, leur aide-ménagèr.e ne souhaite pas travailler avec le système électronique, le système électronique est trop compliqué ou qu'ils n'ont pas confiance dans la digitalisation de leurs données (voir la Figure 49).

Figure 89 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier

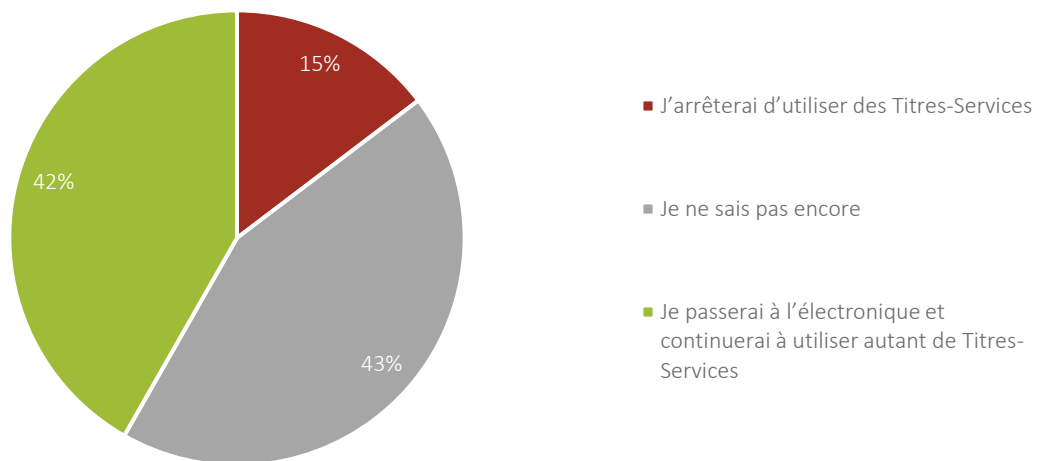


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

²¹ 54% des utilisateurs bruxellois ayant participé à notre enquête en ligne ont également déclaré utiliser des Titres-Services électroniques.

Lorsque l'on questionne les personnes qui n'utilisent pas les Titres-Services électroniques quant à leur réaction en cas de suppression de Titres-Services papier, elles sont 42% à déclarer qu'elles passeraient à l'électronique, 44% à ne pas encore connaître le comportement qu'elles adopteront (certainement car elles sont prêtes à essayer les Titres-Services électroniques mais qu'elles ne peuvent déjà affirmer que ce système leur conviendra) tandis que 15% sont certaines de quitter le dispositif des Titres-Services si cette mesure est appliquée. Si l'on extrapole ces résultats à l'ensemble de la population, cela implique que 6,9% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois quitteraient le dispositif alors que la consommation de Titres-Services de 19,4% des utilisateurs pourrait être impactée car ils ne sont pas en mesure d'évaluer quelle sera leur réaction face à une telle mesure.

Figure 90 : Réaction des personnes qui utilisent exclusivement des Titres-Services papier par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=879)

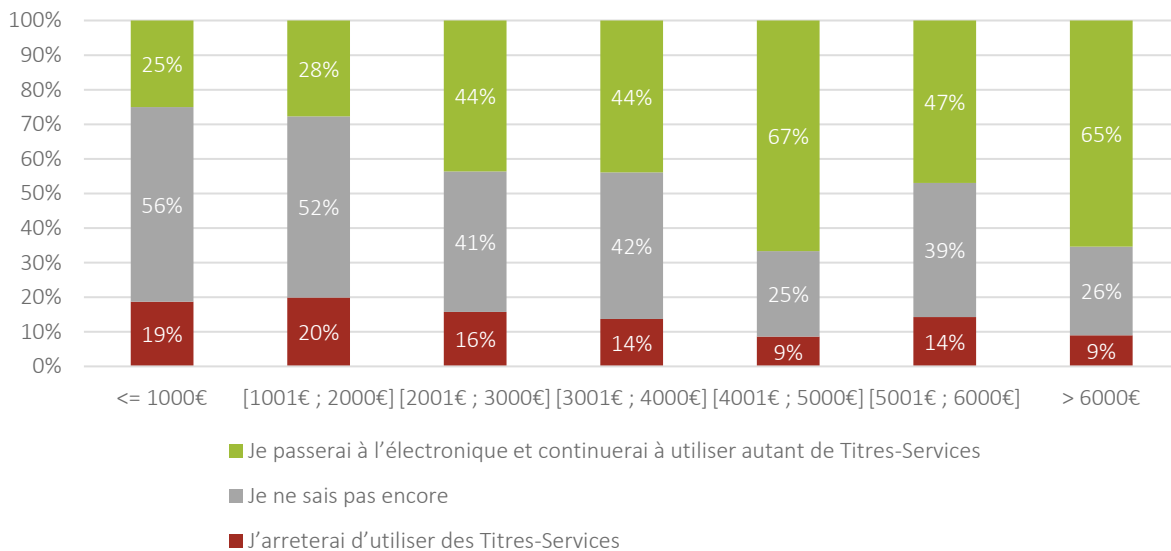


Risque d'exclusion des ménages à très faibles revenus de la consommation des Titres-Services

Nous pouvons observer à la figure suivante que les utilisateurs de Titres-Services papier avec les revenus les plus faibles seraient les plus nombreux à devoir arrêter d'utiliser les Titres-Services si ceux-ci n'étaient plus que proposés en format électronique : **les ménages avec un revenu mensuel net de 2.000 € ou moins sont entre 19% et 20% à déclarer ne pas pouvoir utiliser les Titres-Services électroniques** alors qu'ils ne sont que 9% parmi les ménages avec des revenus mensuels nets supérieurs à 6.000 €. Ceci peut s'expliquer par le fait que les personnes les plus précarisées ont plus de difficultés à acheter le matériel informatique (ordinateur, tablette ou smartphone) nécessaire à l'utilisation des Titres-Services électroniques (en tout cas, comme il est actuellement développé dans le cadre du marché public d'émission de Titres-Services en cours). Ils sont ainsi 4% des utilisateurs de Titres-Services papier à déclarer ne pas utiliser les Titres-Services électroniques car ils n'ont pas accès à un ordinateur ou un autre matériel informatique équivalent.

La figure en annexe met également en évidence que **les plus aisés sont plus favorables à la suppression des Titres-Services papier** : entre 49% et 54% des ménages avec un revenu mensuel net supérieur à 4.000 € sont favorables à la suppression des Titres-Services papiers alors qu'ils ne sont qu'entre 22% et 37% parmi les ménages avec un revenu mensuel de 4.000 € ou moins.

Figure 91: Réaction des personnes qui utilisent exclusivement des Titres-Services papier par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier selon le revenu mensuel net de leur ménage



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=859)

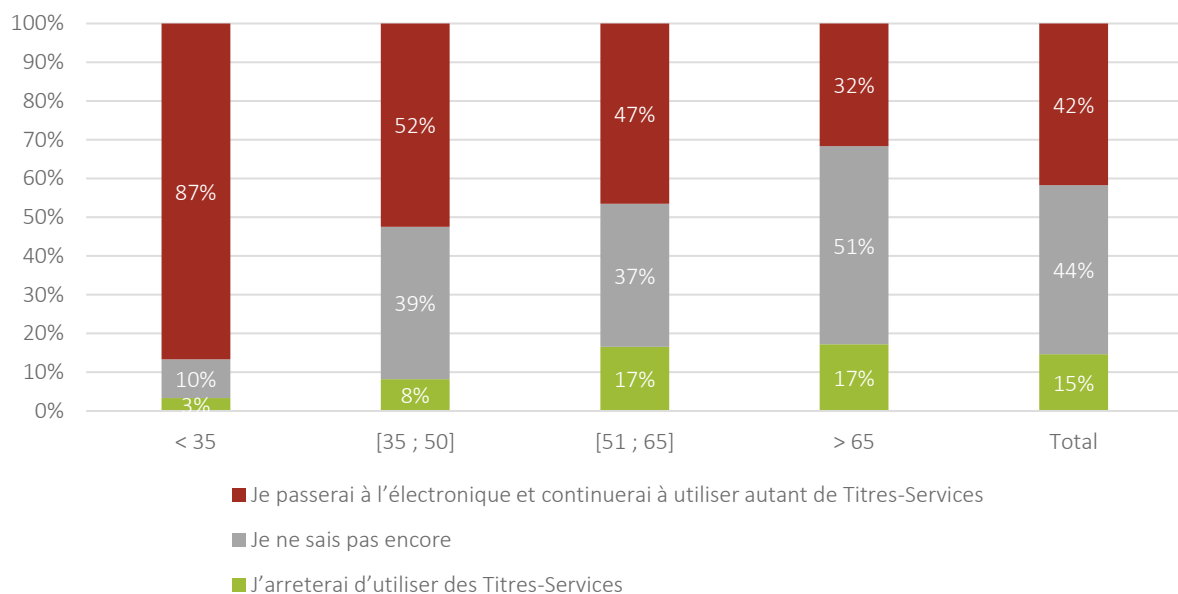
17% des utilisateurs de plus de 65 ans déclarent qu'ils arrêteront de consommer des Titres-Services alors que 51% d'entre eux restent indécis quant à la position à adopter

L'utilisation des Titres-Services électroniques est fortement liée à l'âge des utilisateurs. Ainsi, en 2019, 77,2% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans utilisaient les Titres-Services électroniques alors que cette proportion est bien plus faible pour les utilisateurs de 65 à 79 ans (31,9%) et les utilisateurs âgés de plus de 80 ans (18,6%).

Ce constat est confirmé dans l'enquête que nous avons menée auprès des utilisateurs bruxellois des Titres-Services. D'une part, la figure ci-dessous montre que **87% des utilisateurs des Titres-Services papier de moins de 35 ans sont prêts à passer à l'électronique alors qu'ils ne sont que 32% parmi les utilisateurs de plus de 65 ans**. D'autre part, la figure en annexe met en évidence que seulement 16% des utilisateurs âgés de plus de 65 ans sont favorables à la suppression des Titres-Services papier contre 62% des utilisateurs de moins de 35 ans.

Ces résultats témoignent de la fracture numérique qui touche une proportion importante des personnes âgées (nous avons observé à la Figure 49 que **12% des utilisateurs de Titres-Services papier déclarent ne pas utiliser les Titres-Services électroniques car elles ne sentent pas en capacité de le faire**). Une suppression des Titres-Services papier pourrait donc avoir pour conséquence pour ces personnes, soit de leur refuser la possibilité de consommer des Titres-Services, soit d'accentuer leur situation de dépendance en les obligeant de passer par un tiers (famille, voisin, assistante sociale, etc.) pour commander des Titres-Services.

Figure 92 : Réaction des personnes qui utilisent exclusivement des Titres-Services papier par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier selon leur âge



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=879)

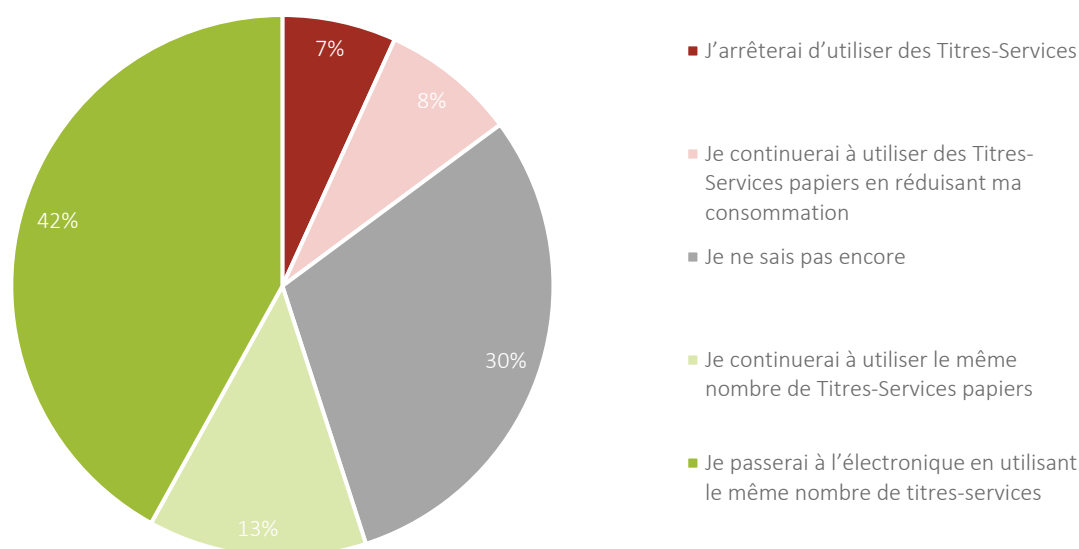
Solution intermédiaire : augmenter le prix des Titres-Services papier à 10 € ?

S'il semble opportun de favoriser l'utilisation des Titres-Services électroniques, il apparaît néanmoins nécessaire de laisser la possibilité aux personnes, notamment les plus âgées, qui souffrent de la fracture numérique de pouvoir acheter des Titres-Services papier. Dans cette optique, une possibilité serait d'augmenter le prix à 10 € uniquement pour les Titres-Services papier. De ce fait, les autorités publiques pourraient économiser sur l'ensemble des utilisateurs puisqu'un utilisateur de Titres-Services électroniques leur coûte moins cher auprès de la société émettrice alors que les utilisateurs de Titres-Services papier permettraient un gain budgétaire d'un euro de plus par Titre-Service.

La figure suivante montre que, dans ce cas, 55% des utilisateurs qui n'utilisent pas actuellement les Titres-Services électroniques continueraient à utiliser les Titres-Services dans les mêmes proportions (42% achèteraient des Titres-Services électroniques alors que 13% continueraient à utiliser des Titres-Services papier). À l'opposé, ils sont 7% à déclarer qu'ils arrêteraient de consommer des Titres-Services, c'est tout de même 8% de moins qu'en cas de suppression des Titres-Services papier.

Il est cependant important de mentionner que, si l'idée d'augmenter le prix des Titres-Services papier à 10 € tout en laissant constant le prix des Titres-Services électroniques permettrait de ne pas exclure du dispositif les personnes en perte d'autonomie qui sont touchées par la fracture numérique tout en répondant à la volonté de la Région de Bruxelles-Capitale de réduire le coût du dispositif des Titres-Services, cette dernière peut cependant renforcer l'exclusion des personnes à faible revenu du dispositif.

Figure 93 : Réaction des utilisateurs actuels des Titres-Services papier par rapport à une éventuelle augmentation du prix des Titres-Services papier de 9 € à 10 € en laissant les Titres-Services électroniques au prix de 9 €



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=882)

5.4. Des modifications dans le système de paiement

La suppression des Titres-Services pour passer à un système de facturation directe : mesure non souhaitée par les utilisateurs

Une autre modification réglementaire discutée consiste à supprimer les Titres-Services pour passer à un système de facturation directe. En d'autres termes, les utilisateurs payeraient une facture émise par leur entreprise Titre-Service plutôt que de remettre des Titres-Services qu'ils auraient préalablement achetés auprès de la société émettrice (en l'espèce Sodexo).

Cette mesure permettrait à la Région de Bruxelles-Capitale de faire une **économie de coûts** puisque les actions d'un acteur tiers comme la société émettrice (en l'espèce Sodexo) dans la relation entretenue entre les autorités publiques et les entreprises ne s'avèreraient plus vraiment nécessaires. Dans ce scénario, les autorités publiques devraient toutefois prendre en charge le calcul des montants à rembourser aux entreprises ainsi que le remboursement de ces montants en lui-même.

La figure suivante montre que **si seulement 19% des utilisateurs bruxellois des Titres-Services sont (très) favorables à la mise en place d'un système de facturation directe, ils sont beaucoup plus nombreux à s'y opposer (56%)**. À noter que l'âge et les revenus des utilisateurs n'influencent pas de manière significative leur positionnement. Outre le fait que les utilisateurs ne semblent pas favorables à cette mesure, il est important de mentionner que le système de facturation directe fractionne les possibilités de contrôles et offre, de ce fait, plus d'opportunités aux différentes parties prenantes d'adopter des pratiques non-autorisées dans le cadre réglementaire du dispositif bruxellois des Titres-Services.

Toutefois, dans la zone d'expression libre de l'enquête, les seuls utilisateurs à s'être exprimés concernant ce changement sont ceux y étant favorables, comme l'illustrent les verbatims ci-dessous.

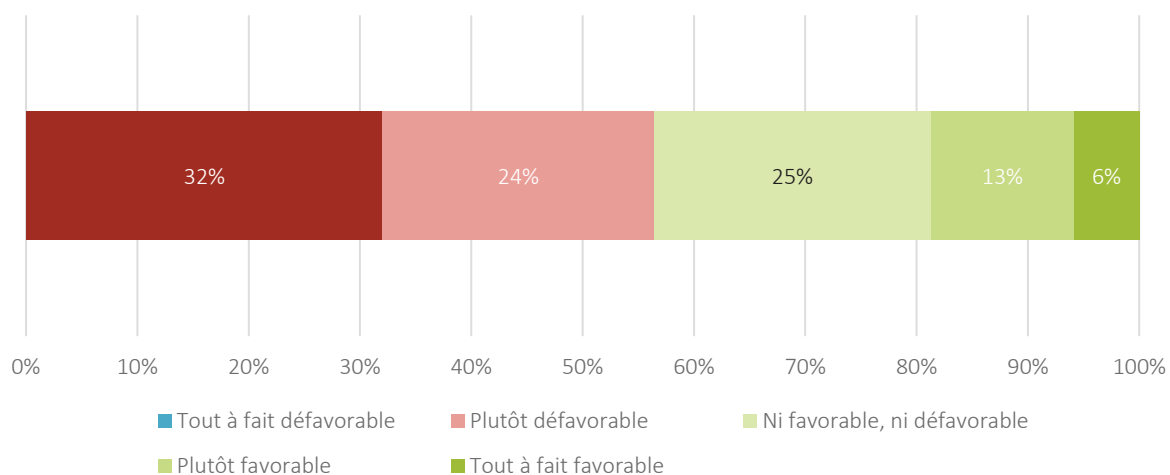
« Je n'aime pas ce système d'argent parallèle (Titre-Service, Chèque-Repas), qui ne sert qu'à remplir les poches de quelques sociétés spécialisées. Un virement bancaire à la société de Titre-Service me conviendrait mieux.

Je préférerais recevoir une facture digitale avec domiciliation.

Je préférerais un paiement mensuel sur facture en fonction des prestations. »

Propos issus de l'enquête utilisateurs

Figure 94 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services par rapport à la possibilité de passer à un système de facturation directe



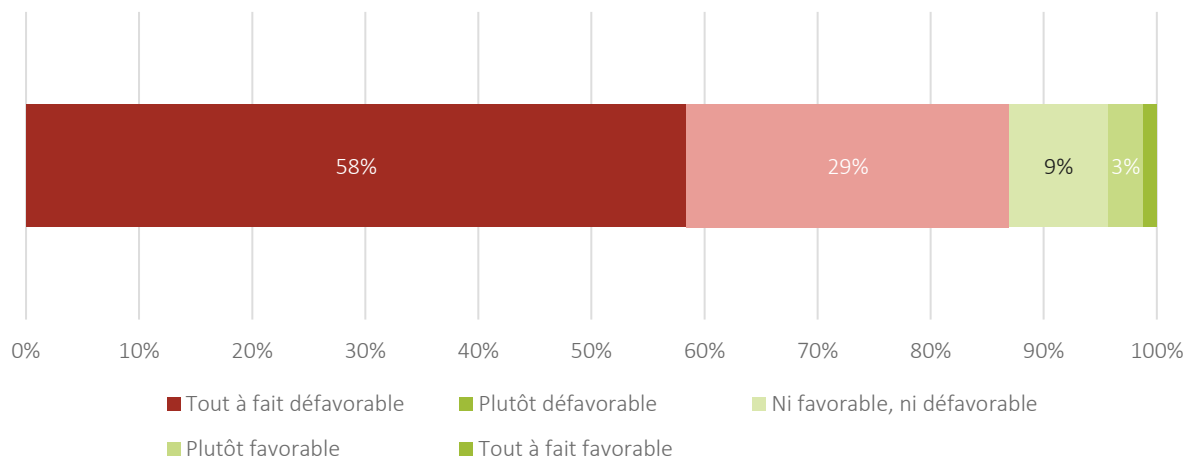
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

La fixation libre des prix par les entreprises Titres-Services : une mesure également non souhaitée par les utilisateurs

Une dernière modification réglementaire qui pourrait être envisagée, en la combinant avec un système de facturation directe (voir ci-dessus), serait de laisser les entreprises fixer le prix d'une heure de prestation de service d'aide-ménagère de façon totalement autonome afin de faire jouer la concurrence entre entreprises. Cette mise en avant des principes de concurrence pourrait générer de nombreux impacts, notamment, sur la rentabilité des entreprises, la qualité des services proposés ou encore les conditions de travail des aide-ménagères Titres-Services mais que nous ne pouvons évaluer sur base de l'enquête adressée aux utilisateurs.

Nous observons à la figure ci-dessous que **87% des utilisateurs** de tout âge et tous revenus ayant participé à l'enquête en ligne que nous leur avons adressée s'opposent à cette mesure réglementaire. Les utilisateurs craignent probablement que cela ne génère une augmentation des prix plutôt qu'une diminution. Qui plus est, le fait de payer un prix plus élevé ne sera pas nécessairement lié à une qualité de service plus élevée suite à l'asymétrie d'information qu'il existe au détriment des utilisateurs. En effet, ceux-ci ne sont pas en mesure de comparer la qualité de service offerte par toutes les entreprises Titres-Services de leur région d'habitation.

Figure 95 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services par rapport à la possibilité de laisser la liberté aux entreprises de fixer le prix qu'elles souhaitent



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs





PARTIE 5

Le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019



1 / Introduction

Dans ce chapitre, nous calculons le coût net du dispositif des Titres-Services Bruxellois pour la Région de Bruxelles-Capitale en 2019. A des fins de comparaison par rapport aux années précédentes, nous nous basons sur le modèle développé pour la Région de Bruxelles-Capitale en 2017. Comme pour les années précédentes, l'analyse du coût pour la Région de Bruxelles-Capitale se concentre sur les effets de retour directs. Il s'agit cependant de la dernière année pour laquelle ce modèle sera utilisé. En effet, pour les rapports d'évaluation suivants, un modèle plus complet sera utilisé, tenant également compte des effets de retour indirects. IDEA Consult a été désigné via marché public pour effectuer les rapports d'évaluation 2020 et 2021.



2 / Le coût brut du système des Titres-Services

Le coût brut du dispositif des Titres-Services s'élevait à 253,1 millions d'euros en 2019 pour la Région de Bruxelles-Capitale

Le tableau ci-dessous reprend le coût brut des activités Titres-Services entre 2017 et 2019. Ce montant recouvre:

- ▶ **L'intervention publique pour les Titres-Services** : Les Titres-Services émis et remboursés en 2019 étaient remboursés à 23,14 €. Une partie de cette intervention est financée par l'utilisateur : les 400 premiers Titres-Services coûtent 9 euro et les 100 suivants 10 euro à l'utilisateur; et le reste par les pouvoirs publics. Les montants repris dans le tableau ci-dessous se concentrent sur l'intervention des pouvoirs publics. Le calcul fourni ci-dessus montre que l'intervention publique est la principale composante du coût brut du système (91,9% du coût brut).
- ▶ **Le coût de l'encadrement de la mesure** : Ce montant reprend le coût pour l'émetteur de Titres-Services et de l'administration publique chargée de l'encadrement de la mesure.
- ▶ **Le coût de la déductibilité fiscale** : La déduction fiscale s'élevait à 30% entre 2014 et 2015 et s'est réduite à 15% à partir de 2016.

Le coût brut du dispositif des Titres-Services a donc augmenté de 5,6% entre 2018 et 2019. Cette hausse s'explique d'une part par la hausse de 2,2% du nombre de Titres-Services achetés entre 2018 et 2019, mais également de par l'indexation de l'intervention publique des Titres-Services à partir du 01/09/2018.

Tableau 8 : Coût brut du dispositif des Titres-Services

Coût	2017	2018	2019
Intervention en faveur des Titres-Services	212.682.673 (91,6%)	219.456.337 (91,7%)	232.612.023 (91,9%)
Frais d'encadrement totaux	4.211.181 (1,8%)	4.401.647 (1,8%)	4.473.057 (1,8%)
Coût de la déductibilité fiscale	15.264.154 (6,6%)	15.503.169 (6,5%)	15.961.996 (6,3%)
Coût brut total	232.158.008 (100%)	239.361.153 (100%)	253.047.077 (100%)

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre



3 / Les effets de retour directs du système des Titres-Services

Les effets de retour directs s'élevaient à 114,2 millions d'euros en 2019 pour la Région de Bruxelles-Capitale, soit à 45% du coût brut

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

- ▶ **Effets de retour sur le chômage** : l'activation des demandeurs d'emploi permet au fédéral d'économiser des allocations de chômage grâce à la transition de ceux-ci du chômage vers un emploi rémunéré. L'estimation du montant des allocations de chômage a été calculée sur base du montant de l'indemnité versée aux chômeurs complet de longue durée (plus de 49 mois de chômage)²², en tenant compte de la situation familiale des travailleurs Titres-Services (isolé, cohabitant, cohabitant avec charge de famille). Nous tenons également compte du nombre de travailleurs bénéficiant d'allocations d'activation (Activa), sur base des données de la BCSS.
- ▶ **Recettes supplémentaires des cotisations sociales (cotisations ONSS employeur et travailleur)** : les salaires des travailleurs Titres-Services génèrent des recettes de sécurité sociale supplémentaires et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Cependant, les réductions demandées (ex. réductions structurelles, réductions groupes cibles, bonus à l'emploi) sont également prises en compte et comptabilisées comme coût.
- ▶ **Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques** : les salaires des travailleurs Titres-Services génèrent des recettes supplémentaires en termes d'impôt des personnes physiques et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire. Pour ce faire, l'impôt total sur les personnes physiques dû a été calculé pour trois schémas fiscaux (ménages à deux revenus, ménages à un seul revenu et isolés). Il a été tenu compte des réductions des personnes isolées avec enfants à charge et des réductions pour personnes isolées.

Le tableau ci-dessous reprend le calcul pour chacun de ces effets de retour directs pour les années 2017 à 2019. Malgré la hausse du nombre de travailleurs Titres-Services en 2019, les effets de retour ont baissé entre 2018 et 2019. Cette baisse des effets de retour s'explique principalement de par la diminution des travailleurs Titres-Services provenant d'une situation de recherche d'emploi avant leur entrée dans le dispositif mais également de la hausse des travailleurs Titres-Services percevant une allocation d'activation en sus de leur emploi Titres-Services en 2019. Les recettes de cotisations sociales et d'impôts des personnes physiques n'ont également que légèrement augmenté en 2019. Ceci s'explique par la légère baisse du nombre d'heures travaillées en 2019, qui a donc contrebalancé la hausse du nombre de travailleurs Titres-Services et du salaire horaire brut.

Tableau 9 : Effets de retour du système des Titres-Services

Effets de retour	2017	2018	2019
Diminution des allocations de chômage	28.673.192 (25,9%)	30.162.572 (26,1%)	28.011.414 (25%)
Accroissement de recettes des cotisations sociales	53.082.289 (48%)	57.141.783 (49,4%)	57.398.332 (50%)
Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	28.896.846 (26,1%)	28.375.016 (24,5%)	28.738.002 (25%)
Effets de retour directs totaux	110.652.327 (100%)	115.679.371 (100%)	114.147.748 (100%)

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

²² Les demandeurs d'emploi de longue durée ayant une allocation de chômage plus faible, ceci permet de ne pas surestimer les effets de retour.

4 / Le coût net du système des Titres-Services

Le coût net du dispositif des Titres-Services s'élevait à 138,9 millions d'euros en 2019

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut et des effets de retour directs. Il apparaît de ce tableau que le coût net du dispositif a fortement augmenté entre 2018 et 2019, principalement en raison de la hausse du coût de l'intervention, alors que les effets de retour sont en diminution.

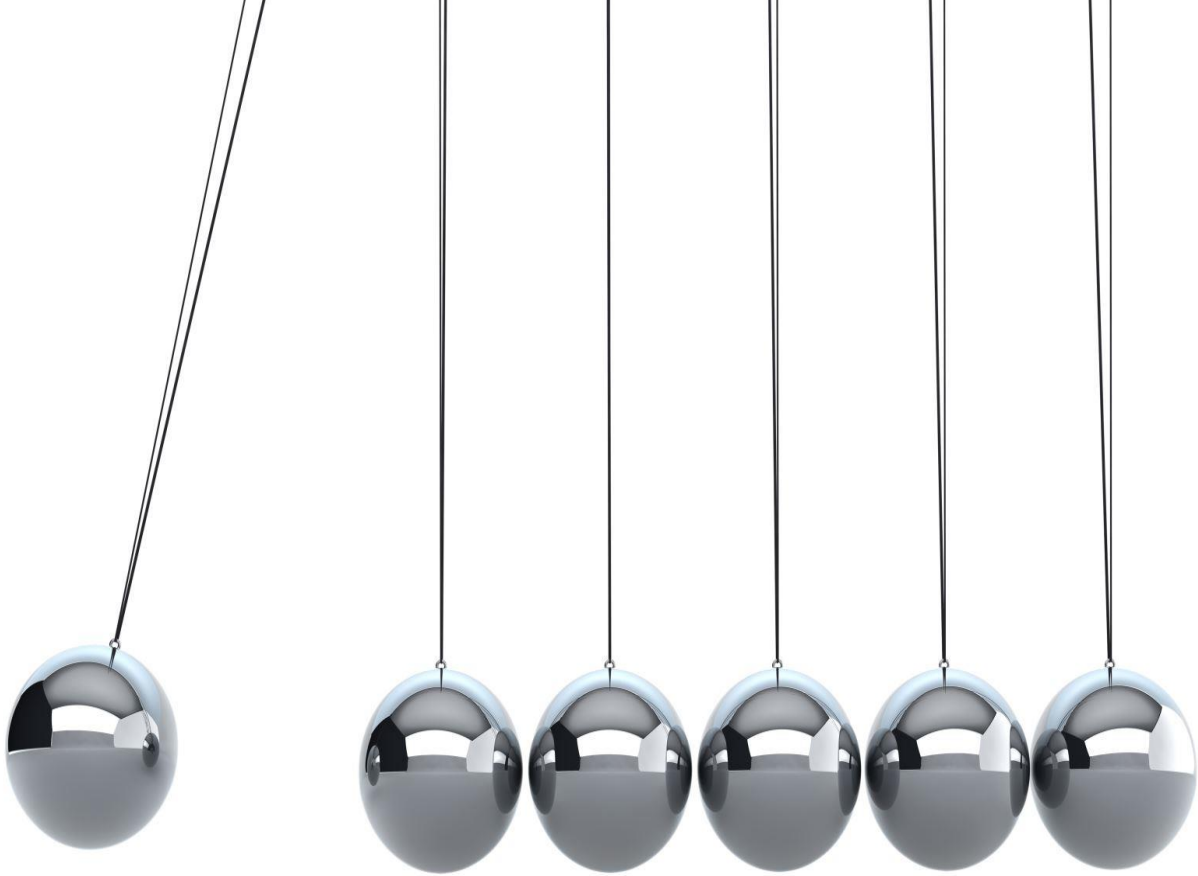
Ce coût net est cependant une sous-estimation du coût net effectif du dispositif. En effet, comme expliqué dans l'introduction, les effets de retour indirects ne sont pas pris en compte dans l'analyse. Par ailleurs, il est important de rappeler que même si le tableau ci-dessous déduit les effets de retour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

Tableau 10 : Coûts et effets de retour du système des Titres-Services

		2017	2018	2019
Coût brut	Coût budgétaire pour l'année t	216.893.854	223.857.984	237.085.081
	Coût de la déductibilité fiscale t	15.264.154	15.503.169	15.961.996
Coût brut total		232.158.008	239.361.153	253.047.077
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	28.673.192	30.162.572	28.011.414
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	53.082.289	57.141.783	57.398.332
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	28.896.846	28.375.016	28.738.002
Effets de retour directs totaux		110.652.327	115.679.371	114.147.748
Coût net		121.505.682	123.681.782	138.899.329

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre





PARTIE 6

Conclusions et recommandations



1 / Introduction

Ce rapport a présenté l'évaluation 2019 du dispositif des Titres-Services de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit du dernier rapport d'une série de 3 rapports d'évaluation pour respectivement les années 2017, 2018 et 2019. Chaque rapport se concentrait sur un focus particulier, à savoir :

- ▶ Pour l'année 2017 : la qualité de l'emploi Titres-Services ;
- ▶ Pour l'année 2018 : la rentabilité des entreprises Titres-Services ;
- ▶ Pour l'année 2019 : les utilisateurs de Titres-Services.

Les 3 acteurs principaux du dispositif ont donc été analysés en profondeur dans les 3 derniers rapports d'évaluation. Nous faisons dès lors le choix dans ce rapport de revenir sur les conclusions de ces focus particuliers. 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 utilisateurs de Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ▶ Principaux constats concernant [la rentabilité des entreprises Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale (en 2017) ;
- ▶ Principales conclusions concernant [le coût du dispositif des Titres-Services](#) en Région de Bruxelles-Capitale.

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



2 / Principales conclusions concernant l'importance du système des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Stabilisation des entreprises actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale

Le dispositif des Titres-Services bruxellois comptait en 2019, **609 entreprises actives dont 248 ont leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale**. La moitié (59,1%) des entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale ont donc leur siège social en dehors de la Région. Si les entreprises ayant leur siège social à Bruxelles ne représentent que 40,9% des entreprises Titres-Services actives en RBC, elles dominent toutefois le marché puisque 86,3% des Titres-Services Bruxellois ont été remboursés en leur faveur. Par ailleurs, la proportion d'entreprises actives dans le dispositif bruxellois des Titres-Services qui ont un siège social situé en-dehors de la Région de Bruxelles-Capitale est en constante diminution (de 64,3% en 2018 à 59,1% en 2019).

Au contraire, et pour la première fois depuis 2013, **le nombre d'entreprises actives et ayant leur siège social en Région de Bruxelles-Capitale est resté constant**. Ceci est clairement un signe de stabilisation du marché. Cette stabilisation du marché pour les entreprises subsistantes est par ailleurs à mettre en lien avec les résultats de l'analyse de rentabilité effectuée dans le rapport d'évaluation précédent. En effet, nous y avons démontré que les entreprises dont le siège social est à Bruxelles génèrent les résultats d'exploitation les plus élevés, avec un montant de près de 0,65€ par Titre-Service. Ces résultats d'exploitation étaient par ailleurs en hausse depuis 2015.

Nous observons également une **stabilisation dans le type d'entreprises**. Ainsi, depuis 2016, près de 83,5% des entreprises bruxelloises sont des entreprises commerciales privées, faisant de cette catégorie la plus grande catégorie d'entreprises Titres-Services en région de Bruxelles-Capitale. Par contre, des évolutions sont encore observables en ce qui concerne la taille de ces entreprises. En effet, le nombre de grandes entreprises (plus de 250 travailleurs) continue à augmenter (de 16,5% en 2018 à 19% en 2019) tandis que le nombre de petites entreprises (moins de 50 travailleurs) poursuit sa baisse (de 44,4% en 2018 à 38,7% en 2019). Cette évolution est clairement à mettre en lien avec les résultats de l'analyse de rentabilité effectuée dans le rapport d'évaluation précédent ou l'on a démontré que les entreprises de taille plus importante – et donc celles qui subsistent - sont généralement plus compétitives car plus efficaces.

La population de travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale est vieillissante

En 2019, **20.796 travailleurs Titres-Services** étaient domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale et 27.911 travailleurs étaient actifs dans la Région. En termes d'emplois, cela représente 3,3% des emplois de la région. Ce nombre est en augmentation depuis 2016, ou il s'élevait à 20.169 travailleurs, soit une hausse de 3% depuis. En termes d'équivalent temps plein (ETP), cela représente pour la Région de Bruxelles-capitale un total de 12.947 travailleurs équivalents temps plein.

Par rapport à d'autres secteurs d'activités, les Titres-Services attirent proportionnellement beaucoup plus de femmes (95,5% versus 47,1% dans la population active), de personnes âgées de plus de 50 ans (34,1% versus 26,2%), avec des enfants (70,5% versus 56,2%) et d'origine non belge (97,8% versus 69,1%). Par ailleurs, il apparaît que l'emploi dans les Titres-Services est davantage implanté dans les communes les plus pauvres de la Région notamment à Anderlecht et Saint Gilles. Ce profil confirme le **rôle d'intégration du dispositif des Titres-Services** pour les travailleurs les plus vulnérables et éloignés du marché de l'emploi.

Enfin, il est interpellant d'observer que la **population des travailleurs Titres-Services bruxellois est vieillissante** car, en 2017, seulement 24,8% d'entre eux étaient âgés de plus de 50 ans contre 31,3% en 2018 et 34,1% en 2019. Ce vieillissement des travailleurs Titres-Services pose question au vu de la pénibilité du travail dans les Titres-Services.



Le nombre d'utilisateurs dans le dispositif des Titres-Services bruxellois est en constante augmentation

En 2019, 112.281 bruxellois ont utilisé au moins un Titre-Service bruxellois, ce qui correspond à une croissance annuelle de 3,2%. De façon plus générale, une **croissance soutenue du nombre d'utilisateurs** est observée depuis de nombreuses années (2% à 3% annuellement). En 4 ans, le nombre d'utilisateurs a crû de 11,2%. Cette augmentation peut s'expliquer de par l'augmentation de la population bruxelloise (+2,8% de 2015 à 2019) mais aussi de par l'augmentation du taux de pénétration des Titres-Services dans la population, principalement chez les jeunes. Ainsi, en 2019, les Titres-Services ont été utilisés par 12,0% de la population bruxelloise. Depuis 2016, ce taux de pénétration connaît une croissance annuelle qui oscille entre 0,2 et 0,4 points de pourcentages.

Cette hausse doit cependant être quelque peu nuancée de par le nombre de ménages qui ouvrent un **deuxième compte utilisateurs** pour contourner la limite dans le nombre maximal de Titres-Services qu'ils peuvent acheter ou le plafonnement de la déduction fiscale. Ainsi, selon l'enquête que nous avons menée auprès de 2.000 utilisateurs bruxellois des Titres-Services, plus de 16% des utilisateurs déclarent posséder deux comptes au sein de leur ménage. En d'autres termes, il semblerait que le nombre de ménages bruxellois qui utilisent les Titres-Services est inférieur au nombre d'utilisateurs recensés dans le dispositif des Titres-Services bruxellois.

Lorsque l'on s'intéresse au **profil des utilisateurs** et que l'on compare celui-ci à la population active, il apparaît que les utilisateurs de Titres-Services sont proportionnellement plus souvent domiciliés dans les communes les plus riches de la Région, sont plus âgés que la moyenne (24,3% d'utilisateurs de plus de 65 ans contre 17% dans la population totale), sont plus souvent d'origine belge (47,0% versus 24,4%), sont plus souvent sans enfants (53,1% versus 48,2%), sont également plus souvent à l'emploi (60,9% versus 44,6%), principalement pour un emploi à temps plein (73,6% versus 66,6%) et gagnent en moyenne plus qu'un non utilisateur (73,3% ont un salaire brut journalier moyen supérieur à 140 euros versus 34,6% de la population bruxelloise âgée de 18 ans ou plus).

Poursuite de la hausse du nombre de Titres-Services achetés en Région de Bruxelles-Capitale

L'**augmentation annuelle du nombre de Titres-Services achetés** observée en 2017 (+1,6%) et 2018 (+2,2%) est confirmée en 2019 (+2,2%). Au vu de l'augmentation du nombre d'utilisateurs observée en 2017 (+3,1%), 2018 (+2,5%) et 2019 (+3,2%), nous aurions néanmoins pu nous attendre à une augmentation plus importante du nombre de Titres-Services achetés. Ceci s'explique par la légère diminution de **l'intensité moyenne d'utilisation des Titres-Services** depuis 2017. En effet, si le nombre moyen de Titres-Services achetés par utilisateur était de 150 en 2017 (ce qui correspondait à 2,9h par semaine) ce nombre était de 147 Titres-Services en 2019 (ce qui correspond à une moyenne de 2,8 heures par semaine).

Ces constats permettent de confirmer qu'une partie de la croissance des utilisateurs est artificielle et donc le résultat de la démultiplication de comptes utilisateurs pour contourner le plafonnement fiscal. Ils sont malgré tout 35% des utilisateurs bruxellois à dépasser le plafond du nombre de Titres-Services fiscalement déductibles et à avoir donc consommé plus de 156 Titres-Services en 2019.

Il est également intéressant d'observer la poursuite de la hausse de l'usage de **Titres-Services électroniques**. Ce pourcentage est en augmentation depuis plusieurs années et a connu une très forte hausse entre 2016 et 2017 (croissance de 31,7%). En 2019, plus de la moitié (54%) des utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale ont désormais recours au support électronique. En termes de nombre de Titres-Services achetés, la part des Titres-Services électroniques a également significativement augmenté passant de 41,6% en 2017 à 52,0% en 2019, soit une croissance de 25%.

Dans l'enquête auprès des utilisateurs, nous avons questionné les utilisateurs de Titres-Services papier concernant leurs raisons de ne pas avoir recours aux Titres-Services électroniques. Il apparaît des résultats que la grande majorité des utilisateurs de Titres-Services papier n'ont pas recours aux Titres-Services électroniques parce qu'ils sont satisfaits du système papier (58%). Les utilisateurs de Titres-Services papier sont, par ailleurs, 26% à utiliser ce système car leur aide-ménagère ne souhaite pas travailler avec le système électronique, 14% estiment que le système électronique est trop compliqué tandis que 14 autres pour cents n'ont pas confiance dans le système électronique et 12% ne se sentent pas en mesure de pouvoir utiliser les Titres-Services électroniques.

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

Un salaire mensuel faible et trop peu de formations dans le secteur

En 2019, la plupart des travailleurs Titres-Services (71,4%) ont été occupés plus d'un mi-temps et ils sont 18,2% à avoir travaillé à temps plein. Les travailleurs bruxellois ont donc un **temps de travail** plus élevé (24,4 heures hebdomadaires en moyenne) que leurs homologues wallons et flamands. En terme de **salaire**, les travailleurs Titres-Services gagnent 11,85€ de l'heure. En moyenne, un travailleur Titres-Services actif et domicilié en Région de Bruxelles-Capitale gagne également plus qu'un travailleur domicilié en Flandre ou en Wallonie. Ainsi, 89,8% des travailleurs bruxellois ont un salaire journalier de 81 à 100 euros en ETP, contre 84,3% des travailleurs actifs dans le dispositif bruxellois mais domiciliés en Flandre et 83,8% de ceux domiciliés en Wallonie.

Si l'on combine cette donnée avec celles sur le temps de travail, on peut approximer le **salaire mensuel moyen** des travailleurs Titres-Services à plus ou moins 1200€ brut. Malgré que le salaire brut soit en hausse constante depuis 2014, ce montant reste faible et proche du seuil de pauvreté, qui s'élevait en 2020 à 1.115 € net par mois pour un isolé.

Ensuite, seuls 5.441 travailleurs Titres-Services ont suivi une **formation agréée et remboursée** par le Fonds de formation bruxellois des Titres-Services en 2019. Ce chiffre est par ailleurs en forte baisse depuis 2018 où il s'élevait à 6.548 travailleurs Titres-Services. Par ailleurs, seul 39,7% du budget alloué au fonds de formation a été utilisé en 2019. Nous pouvons cependant quelque peu nuancer ces constatations en mettant en évidence qu'il soit probable que certains travailleurs aient suivi d'autres formations qui sont financées via d'autres mécanismes (Fonds de formation sectoriels, congés-éducations-payés, etc.).

Un taux de rotation en hausse et une sortie vers un autre emploi très limité

45,9% des travailleurs Titres-Services domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale en 2019 avaient une **ancienneté de plus de 5 ans**. Cette certaine stabilité de l'emploi Titres-Services est par ailleurs à mettre en lien avec le fait que 87,5% des travailleurs occupés en 2019 par une entreprise active à Bruxelles bénéficiaient d'un **contrat à durée indéterminée** à la fin de l'année. Ces constats réjouissants sont cependant contrebalancés par le taux de rotation en hausse dans le secteur et le nombre de sorties limitées vers un autre emploi.

Ainsi, 27,6% des travailleurs bruxellois étaient nouveaux dans le dispositif des Titres-Services en 2019 puisqu'ils n'y travaillaient pas en 2018. Ce **taux de nouveaux travailleurs** est plus élevé qu'en 2016 et 2017 où il atteignait respectivement 18,8% et 22,3%. Ce résultat met donc en évidence un taux de rotation du personnel très élevé et en hausse dans les Titres-Services. Cette forte hausse ne s'explique que partiellement par la hausse du nombre de travailleurs dans le secteur en 2019. Une comparaison aux données des deux autres régions permet cependant de nuancer ce constat. En effet, il apparaît des données régionales que le taux de rotation est encore plus élevé pour les travailleurs Titres-Services domiciliés en Flandre et en Wallonie. Ainsi, alors que 27,6% des travailleurs bruxellois sont nouveaux dans le dispositif des Titres-Services, ce pourcentage monte à 39,7% pour les travailleurs wallons et 34,7% pour les travailleurs flamands.

Enfin, en un an, 10,3% des travailleurs bruxellois ont quitté le dispositif des Titres-Services. Seuls 2,2% sont par ailleurs sortis du dispositif des Titres-Services pour un autre emploi (1,8% pour un emploi salarié et 0,4% pour un emploi indépendant). Les 8,1% restants ont abouti dans une situation « autre » (3,2%), une situation d'inactivité (2,8%) ou sont (re)devenus demandeurs d'emplois (2,2%). Il est par ailleurs interpellant de constater que les travailleurs domiciliés en Flandre ou en Wallonie mais actifs à Bruxelles sortent plus régulièrement du dispositif des Titres-Services pour un autre emploi que les travailleurs domiciliés à Bruxelles. Nous pouvons donc conclure que l'**effet « tremplin »** vers un autre emploi ne se vérifie pas dans la réalité, et encore moins pour les travailleurs domiciliés à Bruxelles.

L'autonomie, les heures de travail et les relations avec les clients sont des atouts du métier d'aide-ménagère.e

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

Ainsi, pour les travailleurs que nous avons interrogés dans l'évaluation de 2017, un temps partiel est dans la plupart des cas un choix du travailleur. Pour les mères de famille, la [flexibilité des horaires](#) ainsi que la [liberté dans l'organisation de son emploi du temps](#) leur permettent d'assurer une meilleure conciliation entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Le travail est également presté dans les tranches horaires traditionnelles (8h-18h et du lundi au vendredi), ce qui constitue pour les travailleurs un atout indéniable par rapport aux horaires des secteurs du nettoyage industriel et de bureaux.

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

Plusieurs défis liés aux caractéristiques propres du métier d'aide-ménagère.e

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



4 / Principaux constats concernant les utilisateurs de Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale

Grande satisfaction des utilisateurs Titres-Services concernant leur aide-ménagèr.e et la qualité des services dans le dispositif

Il apparaît de l'enquête que nous avons effectuée auprès de 2.000 utilisateurs de Titres-Services bruxellois que le **niveau général de satisfaction** vis-à-vis du dispositif des Titres-Services bruxellois est excellent puisqu'ils sont 48% à être très satisfaits et 42% à être plutôt satisfaits du dispositif. Ils ne sont que 6% à être plutôt insatisfaits, voire très insatisfaits.

De façon générale, la **qualité des services proposée** est appréciée puisque 87% des utilisateurs bruxellois se déclarent (très) satisfaits quant à la qualité des prestations fournies. Le niveau de satisfaction des utilisateurs bruxellois est également très bon en ce qui concerne leur **aide-ménagèr.e Titres-Services** puisqu'ils sont 90% à déclarer en être satisfaits. Par contre, les utilisateurs sont un peu moins élogieux par rapport à leur **entreprise Titres-Services** même s'ils en restent pour la plupart satisfaits (76%). Ces constats confirment l'importance du lien étroit qui se crée entre l'aide-ménagèr.e et l'utilisateur.

En ce qui concerne le dispositif même, une fois encore, les niveaux de satisfaction sont très élevés. En effet, 77% des utilisateurs se déclarent (très) satisfaits quant au **prix d'achat des Titres-Services**, 65% en ce qui concerne le **nombre maximal de Titres-Services qu'ils peuvent acheter** et encore 62% du **nombre maximal de Titres-Services** qui peuvent être déduits fiscalement et du **montant de cette déductibilité fiscale**. 64% des utilisateurs sont également satisfaits du **système de paiement par Titre-Service papier**. Les niveaux de satisfaction des utilisateurs de **Titres-Services électroniques** sont encore plus élevés puisque plus de 80% d'entre eux **se déclarent** très satisfaits de la clarté, de la fiabilité de paiement et de la facilité d'emploi du dispositif électronique.

De par son prix attractif et son caractère légal, les Titres-Services ont initié bon nombre d'utilisateurs à commencer à externaliser leurs tâches ménagères et ainsi à dégager du temps pour d'autres activités

84% des utilisateurs actuels réalisaient eux-mêmes leurs tâches ménagères avant d'utiliser les Titres-Services. Par ailleurs, seul 8,3% de la population totale d'utilisateurs de Titres-Services bruxellois faisait appel au **marché du travail au noir avant** leur première utilisation de Titres-Services. Ces résultats confirment donc que, si le dispositif des Titres-Services a permis de transformer une partie des activités menées sur le marché du travail au noir en emploi formel, il a surtout permis d'initier des utilisateurs à l'externalisation de leurs tâches ménagères. Il est également intéressant d'observer que le recours au marché du travail au noir avant l'utilisation de Titres-Services est plus élevé à Bruxelles (8,3%) qu'en Flandre (5,7%) ou en Wallonie (7,3%).

La première raison invoquée par les utilisateurs interrogés pour externaliser leurs tâches ménagères est de **gagner du temps pour d'autres activités**, que ce soit pour consacrer plus de temps à des loisirs et passer plus de temps avec ses enfants (32% des répondants) ou pour passer plus de temps au travail et/ou développer son activité professionnelle (17% des répondants). La deuxième raison majeure qui pousse 26% des répondants à externaliser la prestation de leurs services ménagers est qu'ils ont besoin d'aide pour réaliser leurs tâches ménagères, car leurs **capacités physiques** ne leur permettent pas ou plus de le faire eux-mêmes. Il s'agit donc essentiellement de personnes âgées à la retraite et, dans une moindre mesure, de personnes en situation de handicap ou d'incapacité de travail. Ce constat confirme donc que contrairement à son objectif initial, les Titres-Services ne sont pas uniquement utilisés pour concilier la vie professionnelle et familiale mais également pour des raisons de santé. Il est cependant intéressant de noter que le groupe qui justifie l'utilisation de Titres-Services pour des raisons physiques soit moins important à Bruxelles qu'en Flandre ou en Wallonie.

Enfin, le caractère officiel, le prix et la confiance générée par le système sont les raisons qui poussent les ménages bruxellois à utiliser les Titres-Services plutôt qu'un autre dispositif pour effectuer leurs tâches ménagères. En effet, 64% des répondants ont le souhait de ne pas utiliser le marché du travail au noir pour obtenir des services ménagers car ils accordent de l'importance au [statut officiel des services](#). Par ailleurs, le [prix des Titres-Services](#) est considéré comme très compétitif puisque celui-ci constitue une des raisons majeures d'utilisation des Titres-Services pour 44% des répondants. Enfin, il semblerait que 37% des répondants accordent de la [confiance au dispositif des Titres-Services](#) et que c'est la raison qui les pousse à utiliser ce dispositif plutôt qu'un autre.

[Les Titres-Services ont un impact conséquent sur la vie des utilisateurs](#)

87% des utilisateurs de Titres-Services bruxellois déclarent jouir d'une [meilleure qualité de vie](#) suite à leur utilisation de Titres-Services. Par ailleurs, grâce à l'utilisation des Titres-Services, 70% des utilisateurs estiment [mieux combiner leur vie professionnelle avec leur vie familiale](#), 67% considèrent que leur [stress a diminué](#), et 59% sont d'avis de [pouvoir s'occuper plus souvent et/ou plus longtemps de leurs enfants et/ou d'un proche](#). Il semblerait donc que le dispositif des Titres-Services bruxellois remplit son objectif de faciliter la conciliation travail-famille des utilisateurs.

Finalement, nous retrouvons les impacts générés par l'utilisation des Titres-Services sur les personnes souffrant d'incapacités physiques puisque 39% des répondants estiment être [plus autonomes](#) et 30% (dont 65% des plus de 65 ans) ont la possibilité de [vivre plus longtemps à leur domicile](#) grâce aux Titres-Services. Ces différents constats sont relativement similaires dans les 3 régions.

Enfin, le dispositif des Titres-Services a également eu un [impact sur le temps de travail](#) de près de 20% des utilisateurs bruxellois qui sont actuellement à l'emploi. Ainsi, 9% des utilisateurs interrogés déclarent que, sans les Titres-Services, ils travailleraient en moyenne 6,8 heures de moins, 8% considèrent que les Titres-Services ont contribué à ce qu'ils travaillent 6,9 heures de plus en moyenne alors que 3% considèrent que les Titres-Services ont contribué à leur décision de (re)travailler. Cet impact indirect sur l'emploi des utilisateurs bruxellois semble être équivalent à l'impact sur l'emploi des utilisateurs wallons, mais plus faible que celui observé auprès des utilisateurs flamands.

[Le prix de 10 € par Titre-Service constitue un plafond pour la majorité des utilisateurs](#)

En moyenne, le [prix maximum que les utilisateurs sont prêts à payer](#) pour un Titre-Service est de 9,97 €. Il est par ailleurs intéressant d'observer que ce montant est plus élevé que dans les deux autres régions, où les utilisateurs respectifs sont prêts à payer maximum 9,6 € par Titre-Service.

Ceci ne constitue cependant qu'une moyenne et varie fortement selon par ex. le [revenu du ménage](#). Ainsi, les ménages avec un revenu mensuel net de 1.000 € ou moins déclarent ne pouvoir payer que maximum 9,38 € pour un Titre-Service, alors que les utilisateurs avec un revenu qui oscille entre 1.001 € et 2.000 € sont déjà prêts à payer 9,86 €, et que ceux avec les revenus les plus élevés (plus de 6.000 €) veulent même bien payer 10,36 € par Titre-Service. Ces résultats montrent donc qu'il y a un vrai risque que les personnes les plus défavorisées soient exclues de la consommation des Titres-Services en cas de forte hausse du prix.

Un autre indicateur intéressant concernant la fixation du prix des Titres-services concerne le [prix moyen sur le marché informel](#). Le prix moyen pour une heure de prestation d'aide-ménagère sur le marché informel bruxellois serait de 10,3 € mais varie cependant entre 9,1 € et 11,4 € selon la commune bruxelloise considérée. De ce fait, une forte augmentation du prix des Titres-Services pourrait engendrer un recours au marché informel pour une partie des utilisateurs actuels qui se trouvent dans des communes dans lesquelles les prix pratiqués sur le marché informel sont particulièrement faibles.

Dans le but d'éviter l'exclusion des usagers les plus précarisés, une alternative à l'augmentation de la valeur faciale du Titre-Service bruxellois pourrait être de faire [fluctuer son prix en fonction du revenu des ménages](#), à l'image de ce qui est fait dans les crèches ou les services d'aide aux familles et aux aînés. Cependant, il faut mettre en évidence



que si cette mesure pourrait facilement amener une diminution des coûts directs du dispositif Titres-Services pour la Région de Bruxelles-Capitale, elle générerait aussi des charges supplémentaires de par la nécessité d'évaluer le revenu du ménage de tous les utilisateurs. Par ailleurs, 52% des utilisateurs s'opposent à cette mesure dont 33% avec fermeté. Les opposants à cette solution sont largement représentés parmi les utilisateurs avec les revenus les plus élevés (64% des ménages avec des revenus mensuels nets supérieurs à 6.000 €) et sous-représentés parmi les utilisateurs les plus précarisés (20% des utilisateurs qui gagnent moins de 1.000 € par mois).

Seuls 32,7% des utilisateurs déclarent que la déductibilité fiscale des Titres-Services n'a aucune influence sur leur comportement d'achat

La déduction fiscale au bénéfice des utilisateurs a été réduite en 2016 à 15% au lieu de 30% précédemment, ce qui correspond à une réduction d'impôt de 1,35€ par Titre-Service (au lieu de 2,7€). L'analyse des données d'utilisation de Titres-Services suite à ces modifications a clairement mis en avant l'**impact limité de ce changement** dans les habitudes de consommation des utilisateurs Titres-Services. Ce faible impact est également confirmé dans l'enquête où il apparaît que seuls 7,2% des utilisateurs Titres-Services bruxellois déclarent avoir réduit leur utilisation de Titres-Services de façon durable et 1,8% déclarent avoir arrêté temporairement leur consommation de Titres-Services suite à la réduction de la déduction fiscale.

Même si la réduction de la déduction fiscale semble avoir eu une influence limitée sur les utilisateurs, la suppression de celle-ci semble être plus difficile à accepter pour les utilisateurs bruxellois. En effet, la déduction fiscale semble jouer un rôle important lors de l'achat de Titres-Services d'une partie des utilisateurs. Ainsi, seuls 32,7% des utilisateurs déclarent que la déductibilité fiscale des Titres-Services n'a actuellement aucune influence sur le nombre de Titres-Services qu'ils achètent. Par ailleurs, des différences en terme de revenus des ménages peuvent être observées en la matière. Ce sont en effet les **utilisateurs avec les plus haut revenus** (plus de 6.000 € mensuels) qui accordent le moins d'importance à la déductibilité fiscale des Titres-Services.

La suppression totale de Titres-Services papiers risque d'exclure certains groupes d'utilisateurs

Une autre modification réglementaire qui pourrait être envisagée est la suppression des Titres-Services papier en faveur des Titres-Services électroniques. Cette solution semble à priori envisageable puisque nous avons observé précédemment que le pourcentage d'utilisateurs bruxellois de Titres-Services électroniques était en constante augmentation ces dernières années. Cependant, les résultats de l'enquête permettent de mettre en évidence que seulement 38% des utilisateurs interrogées seraient favorables à la **suppression des Titres-Services papier** alors qu'ils sont 43% à s'y opposer, dont 26% avec virulence. Ce résultat signifie que certains utilisateurs de Titres-Services électroniques ne sont pas favorable à cette mesure (18%) ; très certainement parce qu'ils ont conscience que certains utilisateurs ne peuvent ou ne désirent pas utiliser les Titres-Services électroniques.

Lorsque l'on questionne les personnes qui n'utilisent pas les Titres-Services électroniques quant à leur **réaction en cas de suppression de Titres-Services papier**, elles sont 42% à déclarer qu'elles passeraient à l'électronique, 44% à ne pas encore connaître le comportement qu'elles adopteront tandis que 15% sont certaines de quitter le dispositif des Titres-Services si cette mesure était appliquée. Ce sont par ailleurs les utilisateurs de Titres-Services papier de plus de 65 ans et avec les revenus les plus faibles qui seraient les plus nombreux à devoir arrêter d'utiliser les Titres-Services si ceux-ci n'étaient plus que proposés en format électronique.

S'il semble opportun de favoriser l'utilisation des Titres-Services électroniques, il apparaît donc nécessaire de laisser la possibilité aux personnes, notamment les plus âgées, qui souffrent de la **fracture numérique** de pouvoir acheter des Titres-Services papier. Dans cette optique, une possibilité serait d'augmenter le prix à 10 € uniquement pour les Titres-Services papier (ou d'inclure ces personnes dans le cadre d'une autre forme de Titres-Services électroniques à développer). Dans ce cas, 55% des utilisateurs qui n'utilisent actuellement pas les Titres-Services électroniques continueraient à utiliser les Titres-Services dans les mêmes proportions (42% achèteraient des Titres-Services électroniques alors que 13% continueraient à utiliser des Titres-Services papier). Ils sont 7% à déclarer qu'ils arrêteraient de consommer des Titres-Services, ce qui est cependant 8% de moins qu'en cas de suppression totale des Titres-Services papier.



Il est cependant important de mentionner que, si l'idée d'augmenter le prix des Titres-Services papier à 10 € tout en laissant constant le prix des Titres-Services électroniques permettrait de ne pas exclure du dispositif les personnes en perte d'autonomie qui sont touchées par la fracture numérique tout en répondant à la volonté de la Région de Bruxelles-Capitale de réduire le coût du dispositif des Titres-Services, cette dernière peut cependant [renforcer l'exclusion des personnes en fracture numérique et à faible revenu du dispositif](#).



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

Les entreprises Titres-Services actives à Bruxelles ont réalisé des résultat d'exploitation moyen de 0,47€ par Titre-Service en 2017

En moyenne, les entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois en 2017, ont réalisé des résultat d'exploitation moyen de 0,47€ par Titre-Service. Le résultat d'exploitation des entreprises Titres-Services est d'ailleurs en augmentation depuis 2015. Cette amélioration de la rentabilité ces dernières années s'explique par les mesures prises par les entreprises pour améliorer leur rentabilité, comme par ex. le rachat d'entreprises, permettant de générer des économies d'échelle, la digitalisation et l'investissement dans les outils de gestion, la mise en place de frais supplémentaires pour les utilisateurs, la suppression des activités non rentables ainsi que l'investissement dans l'encadrement et la culture d'entreprise. La professionnalisation du secteur a donc permis d'améliorer la situation financière des entreprises ces dernières années. Malgré tout, si en moyenne les entreprises Titres-Services réalisent un bénéfice d'exploitation, il subsiste néanmoins certaines entreprises qui se trouvent dans des situations financières plus complexes. En effet, 20% des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services bruxellois ont subi une perte d'exploitation en 2017. Par ailleurs, des craintes persistent de la part des entreprises quant à leur futur. En effet, à travers les entretiens que nous avons menés en 2018, il apparaissait que les entreprises espèrent poursuivre leur croissance mais craignent que celle-ci soit ralentie à l'avenir, et ce pour plusieurs facteurs. Premièrement, les interlocuteurs pointent la croissance des coûts salariaux, expliquée notamment par l'ancienneté croissante des aide-ménagèr.e.s et la difficulté de recruter de nouvelles aide-ménagèr.e.s. Un deuxième facteur pouvant expliquer les craintes des entreprises concernant leur rentabilité future et qui est corrélé au premier est la complexité à trouver des aide-ménagèr.e.s prêtes à l'emploi. Enfin un autre facteur expliquant la crainte des entreprises quant à leur rentabilité future concerne leur forte dépendance aux décisions gouvernementales. Ainsi, le tax shift aurait par exemple impacté négativement la rentabilité des entreprises en 2018.

Les entreprises localisées à Bruxelles ainsi que les grandes entreprises commerciales sont les plus rentables

Les entreprises Titres-Services qui sont actives et localisées dans la Région de Bruxelles-Capitale sont dans une meilleure situation financière que celles dont le siège social est localisé dans une autre région. Ainsi, les entreprises bruxelloises réalisent, en moyenne, des résultat d'exploitation moyen de près de 0,65€ par Titre-Service, contre 0,45 € par Titre-Service en moyenne pour les entreprises flamandes actives en Région de Bruxelles-Capitale et de 0,22€ par Titre-Service pour leurs homologues wallons. Ces différences régionales peuvent en partie être expliquées par le fait que la Région de Bruxelles-Capitale concentre davantage de grandes entreprises commerciales privées. En moyenne, ces entreprises réalisent le meilleur résultat d'exploitation par Titre-Service. C'est au niveau de la minimisation des charges d'exploitation que les grandes entreprises font la différence, principalement suite aux économies d'échelles qu'elles réalisent : les coûts fixes tels que le loyer, l'électricité ou encore les assurances sont répartis sur un nombre plus important de Titres-Services. Ensuite, là où une petite entreprise aura généralement une seule, voire deux, personne(s) pour encadrer ses travailleurs Titres-Services, les grandes entreprises bénéficient d'une équipe d'encadrement beaucoup plus importante, ce qui leur permet de dédier ces personnes à une tâche particulière (réalisation des plannings, organisation des formations, remboursement des titres, etc.) et donc qu'elles soient plus efficaces dans la réalisation de leur travail. À cela s'ajoute le fait que 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. Enfin, nous pouvons encore parler du fait que comme les grandes entreprises ont un nombre beaucoup plus important de travailleurs Titres-Services, ces entreprises ont beaucoup plus facile à pallier l'absence d'un travailleur afin de s'assurer qu'une prestation planifiée soit bien réalisée.



6 / Principales conclusions concernant le coût du dispositif des Titres-Services en Région de Bruxelles-Capitale en 2019

Le coût net du dispositif des Titres-Services s'élevait à 138,9 millions d'euros en 2019

Le coût brut du dispositif des Titres-Services bruxellois s'élevait à 253 millions d'euros en 2019, ce qui représente une augmentation de 5,6% entre 2018 et 2019. Cette hausse s'explique d'une part par la hausse de 2,2% du nombre de Titres-Services achetés entre 2018 et 2019, mais également de par l'indexation de l'intervention publique des Titres-Services à partir du 01/09/2018.

Malgré la hausse du nombre de travailleurs Titres-Services en 2019, les effets de retour ont par ailleurs baissé entre 2018 et 2019. Cette baisse des effets de retour s'explique principalement de par la diminution des travailleurs Titres-Services provenant d'une situation de recherche d'emploi avant leur entrée dans le dispositif mais également de la hausse des travailleurs Titres-Services percevant une allocation d'activation en sus de leur emploi Titres-Services en 2019. Les recettes de cotisations sociales et d'impôts des personnes physiques n'ont également que légèrement augmenté en 2019. Ceci s'explique par la légère baisse du nombre d'heures travaillées en 2019, qui a donc contrebalancé la hausse du nombre de travailleurs Titres-Services et du salaire horaire brut.

Le coût net du dispositif a dès lors fortement augmenté entre 2018 et 2019, atteignant 140 millions d'euros. Ce coût net est cependant une sous-estimation du coût net effectif du dispositif. En effet, les effets de retour indirects ne sont pas pris en compte dans l'analyse. Par ailleurs, il est important de rappeler que même si le tableau ci-dessous déduit les effets de retour du coût, la régionalisation du dispositif des Titres-Services a pour conséquence que le coût du dispositif se situe au niveau des régions, tandis que les effets de retour se situent au niveau du pouvoir fédéral.

Tableau 11 : Coûts et effets de retour du système des Titres-Services

		2017	2018	2019
Coût brut	Coût budgétaire pour l'année t	216.893.854	223.857.984	237.085.081
	Coût de la déductibilité fiscale t	15.264.154	15.503.169	15.961.996
Coût brut total		232.158.008	239.361.153	253.047.077
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	28.673.192	30.162.572	28.011.414
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	53.082.289	57.141.783	57.398.332
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	28.896.846	28.375.016	28.738.002
Effets de retour directs totaux		110.652.327	115.679.371	114.147.748
Coût net		121.505.682	123.681.782	138.899.329

Source : IDEA Consult sur base de modèle de calcul propre

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

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

Cette évaluation ainsi que les 2 évaluations précédentes ont clairement mis en avant l'importance du dispositif des Titres-Services pour la Région de Bruxelles-Capitale, tant en termes d'emplois, que d'activité économique pour les entreprises et d'utilisation par sa population et ses ménages. Les objectifs initiaux du système, qui étaient de :

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

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

- ▶ Aider les personnes âgées à effectuer les tâches qu'elles ne sont plus capables de faire par elles-mêmes ;
- ▶ Permettre indirectement aux utilisateurs de travailler plus d'heures ou de maintenir leur activité économique ;
- ▶ Offrir un emploi peu qualifié qui permette la conciliation vie familiale et professionnelle pour les travailleurs ;

En conséquence, le taux de satisfaction des utilisateurs concernant le dispositif des Titres-Services est élevé et explique l'engouement croissant pour ce système. Cependant, le succès de ce dispositif va de pair avec un **coût budgétaire** pour les pouvoirs publics régionaux. Même si le dispositif permet de générer des effets de retour divers, l'enveloppe budgétaire allouée par la région Bruxelloise aux Titres-Services reste conséquente. Outre cet aspect budgétaire, cette évaluation ainsi que les 2 évaluations précédentes ont également mis en avant que le secteur fait face à plusieurs défis de taille en ce qui concerne la **qualité de l'emploi Titres-Services** et la **rentabilité des entreprises Titres-Services**.

Afin de garantir la pérennité du secteur et de l'emploi Titres-Services, nous formulons trois recommandations générales, pour lesquelles plusieurs recommandations spécifiques sont identifiées. Ces recommandations sont adressées aux **pouvoirs publics Bruxellois**.

Remarque importante : Même si cette évaluation a été faite en 2020, elle a trait à l'année 2019. Dès lors, l'impact de la crise du COVID-19 qui a fortement touché le secteur, ne fait pas partie de ce rapport et n'est donc ni repris dans les conclusions, ni dans les recommandations. L'impact du COVID-19 sur le secteur sera analysé dans le rapport d'évaluation 2020, qui sera établi fin 2021 et des recommandations spécifiques s'y rapportant y seront formulées.

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

Tout d'abord, les **pistes de réduction de coûts** suivantes peuvent être citées :

- ▶ **Poursuivre la promotion de l'utilisation de Titres-Services électroniques.** A cet effet, les démarches suivantes devraient être envisagées :
 - Expliquer davantage les bénéfices des Titres-Services électroniques aux entreprises ;
 - Inciter les entreprises à davantage communiquer sur le sujet auprès de leurs utilisateurs mais également de leurs travailleurs, dans l'optique d'accroître leur confiance dans le système électronique et de leur expliquer le fonctionnement ;

- Aider les petites et très petites structures à investir dans le matériel nécessaire ;
 - Améliorer la clarté et la convivialité du système électronique ainsi que faciliter le système de paiement.
- ▶ **Envisager de différencier le prix entre les Titres-Services papiers et électroniques** : Afin de stimuler le recours aux Titres-Services électroniques, il pourrait être envisagé à terme d'augmenter le prix du Titre-Service papier par rapport au Titre-Service électronique. En effet, cette option est à privilégier face à une suppression totale des Titres-Services papiers qui risque d'exclure les personnes les plus âgées du dispositif. Cette différenciation de prix pourrait s'expliquer par une différence de coût entre les deux systèmes mais risque par contre d'exclure les personnes en fracture numérique et aux revenus les plus faibles.
 - ▶ **Ne pas dépasser le seuil psychologique de 10 euros en cas de hausse du prix des Titres-Services** : Si les pouvoirs publics souhaitent réduire le coût budgétaire brut du dispositif, il pourrait être envisagé d'augmenter le prix des Titres-Services. En effet, en moyenne, le prix maximum que les utilisateurs sont prêts à payer pour un Titre-Service à Bruxelles est de 9,97 €, alors que ce montant n'est que de 9,6 € par Titre-Service dans les deux autres régions du pays. Ceci ne constitue cependant qu'une moyenne et varie fortement selon par ex. le revenu du ménage. Une forte hausse de prix risque donc d'exclure de la consommation des Titres-Services les personnes les plus défavorisées.
 - ▶ **Tenir compte de l'importance accordée par les utilisateurs à la déduction fiscale lors de toute modification en la matière** : Si la réduction de la déduction fiscale semble avoir eu une influence limitée sur les utilisateurs, la suppression de celle-ci semble être plus difficile à accepter pour les utilisateurs bruxellois. En effet, la déduction fiscale semble jouer un rôle important lors de l'achat de Titres-Services d'une grande partie des utilisateurs. Ainsi, seuls 32,7% des utilisateurs déclarent que la déductibilité fiscale des Titres-Services n'a actuellement aucune influence sur le nombre de Titres-Services qu'ils achètent. Une suppression de la déduction fiscale semblerait donc plus difficile à accepter par les utilisateurs qu'une baisse de celle-ci.
 - ▶ **Prévoir une communication transparente quand au coût croissant du dispositif pour les pouvoirs publics** : Il est par ailleurs important de mentionner qu'en cas d'augmentation du prix des Titres-Services (ou de diminution de la déduction fiscale), la communication autour de cette modification sera très importante. En effet, il est crucial que l'utilisateur se rende compte que ce système a un coût pour les pouvoirs publics qui augmente d'année en année avec l'indexation, alors que le prix des Titres-Services n'a connu que quelques variations au cours du temps.
 - ▶ **Poursuivre les contrôles sociaux afin de réduire les fraudes** : L'efficacité de ces contrôles pourrait également être augmentée en utilisant davantage le croisement de données (big data).

Recommandation générale 2: Soutenir les entreprises afin qu'elles puissent maintenir leur pérennité

Outre favoriser l'utilisation des Titres-Services électroniques, qui aura également un impact positif sur la rentabilité des entreprises du secteur, nous avons identifié les pistes suivantes permettant de **soutenir la pérennité des entreprises** :

- ▶ **Soutenir les entreprises afin de les aider à atteindre les conditions permettant un remboursement plus élevé des Titres-Services**. A savoir 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, la remise d'une « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des Titres-Services » ainsi qu'un plan de formation pour son personnel Titres-Services qui est approuvé par le Fonds de formation Titres-Services. Par exemple, il est envisageable qu'Actiris participe activement pour attirer les demandeurs d'emploi dans le système. Une collaboration active entre les entreprises et



Actiris/Forem/VDAB/Arbeitsamt est extrêmement souhaitable pour attirer mais aussi former des candidats potentiels dans le système des Titres-Services.

- ▶ **Soutenir les PME afin qu'elles puissent mobiliser des outils digitaux** notamment dans le but de gérer plus facilement la mise en place et les modifications de leurs plannings ou encore d'encoder automatiquement les prestations réalisées. L'investissement dans ces outils digitaux permet, (i) d'éviter les erreurs humaines et de diminuer le stress du personnel d'encadrement, (ii) d'optimiser les plannings en évitant les prestations non-fournies ou les heures creuses ; et (iii) de réduire la quantité du personnel administratif ou de les orienter vers d'autres tâches.
- ▶ **La société émettrice devrait permettre aux entreprises de savoir si des Titres-Services sont encore disponibles dans le portefeuille du client.** Cela permettrait, d'une part, de s'assurer de sa solvabilité et, d'autre part, d'informer le client de la nécessité de commander de nouveaux titres.
- ▶ **Offrir une stabilité réglementaire aux entreprises.** Afin d'offrir une stabilité au secteur et aux entreprises, il est important de communiquer les adaptations éventuelles au système dès le début d'une législature par le biais de l'accord gouvernemental et de s'y tenir. Une coordination et une coopération claires entre les différentes autorités régionales sont également essentielles pour le secteur.
- ▶ **Améliorer la qualité et la soutenabilité de l'emploi Titres-Services.** Enfin, toutes les recommandations de la section suivante auront également un impact sur la pérennité des entreprises, en garantissant un plus grand attrait du métier d'aide-ménagère ainsi qu'une plus grande stabilité de l'emploi.

Recommandation générale 3 : Améliorer la qualité et la soutenabilité de l'emploi Titres-Services

Le caractère peu soutenable de l'emploi Titres-Services est lié à certaines caractéristiques qui sont intrinsèques au métier d'aide-ménagère. Cependant, des solutions pratiques peuvent être proposées afin de répondre (partiellement) à ce défi. Ces solutions doivent être principalement développées et mises en place par les entreprises, mais la région de Bruxelles-Capitale peut également jouer un rôle en la matière. De manière spécifique, nous pouvons faire les recommandations suivantes pour la région de Bruxelles-Capitale :

- ▶ **Informez davantage le client sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non :** Les clients jouent un rôle important dans ce secteur. Ce sont eux qui fournissent le lieu de travail, les produits utilisés et le matériel aux aides-ménagères et qui déterminent le contenu et la durée de travail. Pourtant, les clients ne sont souvent pas conscients de ce rôle crucial. C'est pourquoi ils doivent être mieux conscientisés et accompagnés. Cela peut prendre la forme d'une brochure que le client reçoit lors de la demande de services, qui clarifie les tâches que l'aide-ménagère peut/ne peut pas effectuer, les dispositions en matière du nombre d'heures et de temps de pause, le matériel et produits conseillés (et interdits), les dispositions obligatoires et conseillées en matière de lieu de travail, etc. ;
- ▶ **Informez davantage l'aide-ménagère sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non :** Comme pour le client, il est également important d'informer les aides-ménagères sur ce qui est permis et ce qui est interdit dans le secteur ainsi que sur ce qui est conseillé ou non. Les aides-ménagères doivent également bien comprendre les raisons pour lesquelles cela se passe ainsi et qu'il s'agit principalement d'une question de bien-être personnel, d'efficacité au travail et de protection, également sur le long terme. Ceci peut également prendre la forme d'une brochure d'information ou encore d'une séance d'information/formation pour le travailleur qui débute dans le secteur.
- ▶ **Renforcer l'information de base offerte aux travailleurs Titres-Services et garantir la qualité des formations :** le Fonds de formation régional, en collaboration avec le Fonds de formation sectoriel, pourrait envisager de développer des outils d'informations destinés aux travailleurs qui pourraient inclure des séances d'information, des brochures, des modules d'apprentissage en ligne et des vidéos.



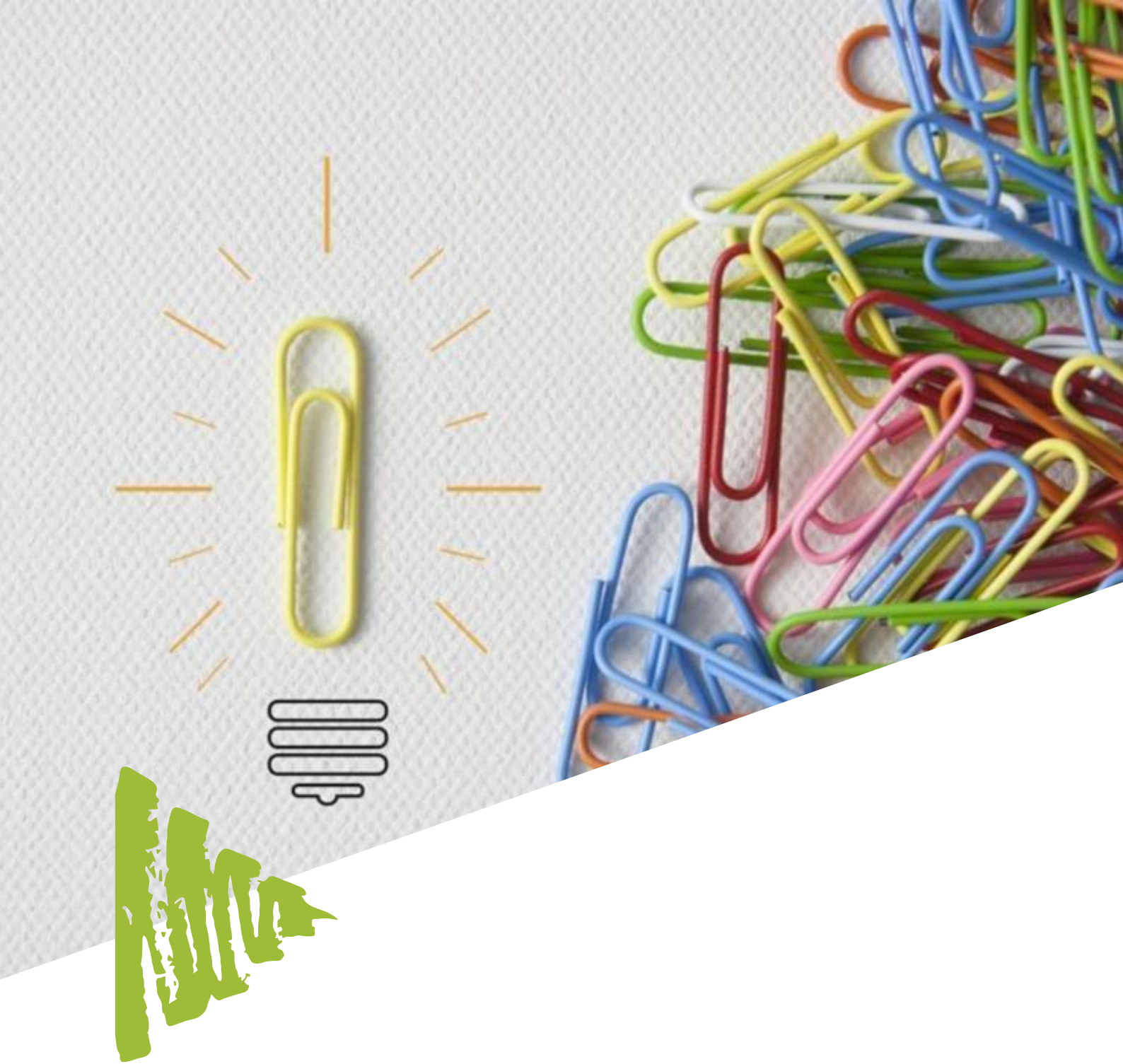
L'objectif serait de fournir des informations de base de qualité pour les nouveaux travailleurs Titres-Services : les informations liées à l'emploi Titres-Services, les techniques de nettoyage, les produits et matériaux, les bonnes postures à avoir, etc. Il pourrait par ailleurs être envisagé d'utiliser les budgets non utilisés du Fonds de formation pour développer ces outils et les communiquer au sein des entreprises de la Région. Enfin, afin d'assurer la qualité des formations financées par le Fonds de formation, il pourrait être envisagé d'ajouter une condition supplémentaire lors de l'approbation des formations par le Fonds de formation et qui imposerait à l'entreprise de prouver que le formateur dispose effectivement des compétences et qualifications suffisantes pour dispenser la formation (CV, diplômes,...).

- ▶ **Limiter la pratique des avenants au contrat** en exigeant que les travailleurs aient un temps de travail rémunéré moyen plus élevé que, par exemple, 20 heures par semaine. En effet, certaines entreprises ont tendance à offrir un contrat de 13h hebdomadaires à leurs travailleurs et à mobiliser des avenants au contrat afin de répondre à toute demande supplémentaire. Cette pratique permet aux entreprises de s'assurer de ne pas payer un temps de travail non presté car la demande est insuffisante mais elle engendre de l'anxiété et du mécontentement chez le travailleur qui ne sait pas toujours quand et où il va devoir travailler ni de combien sera sa rémunération à la fin du mois.
- ▶ **Envisager d'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 et principalement dans la Région de Bruxelles-Capitale. Les déplacements entre clients sont dédommagés mais ne sont pas considérés comme du temps de travail effectif. Afin de s'assurer que les entreprises proposent un planning de clients dans lequel les déplacements sont minimisés au maximum, il pourrait être envisagé d'inclure le temps de travail entre deux clients (ou à partir d'un certain temps) dans les heures de travail effectives des travailleurs Titres-Services.

Enfin, l'emploi dans les Titres-Services pourrait être davantage valorisé, également auprès de la population en recherche d'emploi, en stimulant son effet tremplin vers des métiers plus rémunérateurs. De même, l'effet tremplin vers des métiers moins éprouvants physiquement, peut également constituer une porte de sortie pour les travailleurs plus âgés ou qui souhaitent s'orienter vers d'autres métiers. Nous formulons dès lors les recommandations suivantes dans ce sens :

- ▶ La plupart des entreprises qui n'ont pas une mission d'insertion ou apparentée ne souhaitent pas favoriser le départ de leurs meilleures aide-ménagère.s vers d'autres secteurs d'activité, d'autant plus qu'elles rencontrent de plus en plus de difficultés à recruter. Il serait dès lors intéressant **d'offrir un incitatif financier aux entreprises** qui les récompenserait à chaque fois qu'une de leur aide-ménagère.e titre-service trouve un travail dans un nouveau secteur.
- ▶ **Visibiliser auprès des travailleurs l'ensemble des opportunités de reconversion professionnelle qui s'offrent à eux** (aide-ménagère.e à tarification sociale, aide-familiale, garde malade, assistante sociale, secrétaire administrative, etc) et les conditions à remplir pour y avoir accès.
- ▶ **Créer des parcours de transition qui sont dédiés aux travailleurs des Titres-Services**, par exemple vers un métier de garde malade moins éprouvant physiquement ou un métier d'aide-familiale plus rémunérateur, dans le but de les adapter aux spécificités de ces travailleurs en termes d'horaires, de contenu et de durée.





ANNEXES



A.1 / Tableaux et figures supplémentaires

Tableau 12 : Nombre d'entreprises actives à Bruxelles selon leur type et selon le nombre de travailleurs en 2019

Type d'entreprise Nombre de travailleurs	Personne physique		Société commerciale		ASBL		CPAS		code 8 ???		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
0-9	9	18,0%	39	8,6%	11	20,4%	3	25,0%	2	5,7%	64	10,5%
10-49	32	64,0%	123	27,0%	26	48,1%	9	75,0%	17	48,6%	207	34,1%
50-249	9	18,0%	197	43,2%	13	24,1%		0,0%	16	45,7%	235	38,7%
>250		0,0%	97	21,3%	4	7,4%		0,0%	0	0,0%	101	16,6%
Total	50	100%	456	100%	54	100%	12	100%	35	100%	607	100%
<i>Nb moyen de travailleurs</i>	33		373		153		22		53		300	

Source: IDEA Consult sur base des données de Sodexo ; # = nombre ; % = pourcentage

Tableau 13 : Profil des utilisateurs participants à l'enquête et de la population d'utilisateurs bruxellois des Titres-Services

		Echantillon	Population TS
Âge	< 35 ans	10,2%	16,0%
	35-50 ans	32,4%	36,2%
	51-65 ans	24,3%	23,3%
	> 65 ans	33,2%	25,1%
Type de Titres-Services achetés	Electronique	52,7%	54,0%
	Papier	47,3%	46,0%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs (n=2.000) et de la base de données de Sodexo



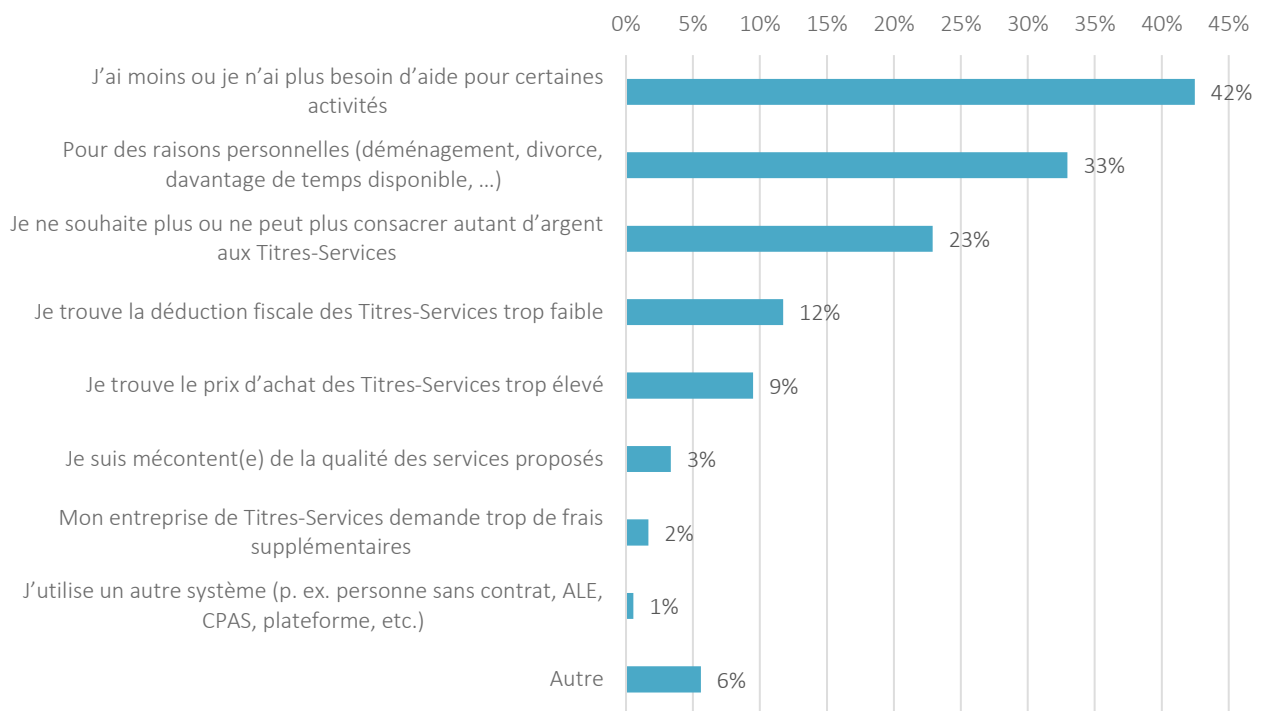
Tableau 14: La commune d'habitation des utilisateurs Titres-Services bruxellois

Commune d'habitation	Echantillon d'utilisateurs	Population d'utilisateurs
ANDERLECHT	5,40%	4,6%
AUDERGHEM	5,00%	4,8%
BERCHEM-SAINTE-AGATHE	1,80%	1,7%
BRUXELLES	11,40%	11,3%
ETTERBEEK	4,85%	5,3%
EVERE	2,65%	2,5%
FOREST	5,45%	4,9%
GANSHOREN	1,70%	1,7%
IXELLES	8,20%	10,5%
JETTE	4,55%	3,4%
KOEKELBERG	1,15%	1,1%
MOLENBEEK-SAINT-JEAN	3,65%	3,1%
SAINT-GILLES	3,70%	3,8%
SAINT-JOSSE-TEN-NOODE	0,70%	0,8%
SCHAERBEEK	7,25%	8,0%
UCCLE	14,00%	13,1%
WATERMAEL-BOITSFORT	3,95%	3,8%
WOLUWE-SAINT-LAMBERT	7,35%	7,8%
WOLUWE-SAINT-PIERRE	7,25%	7,7%

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=2.000)



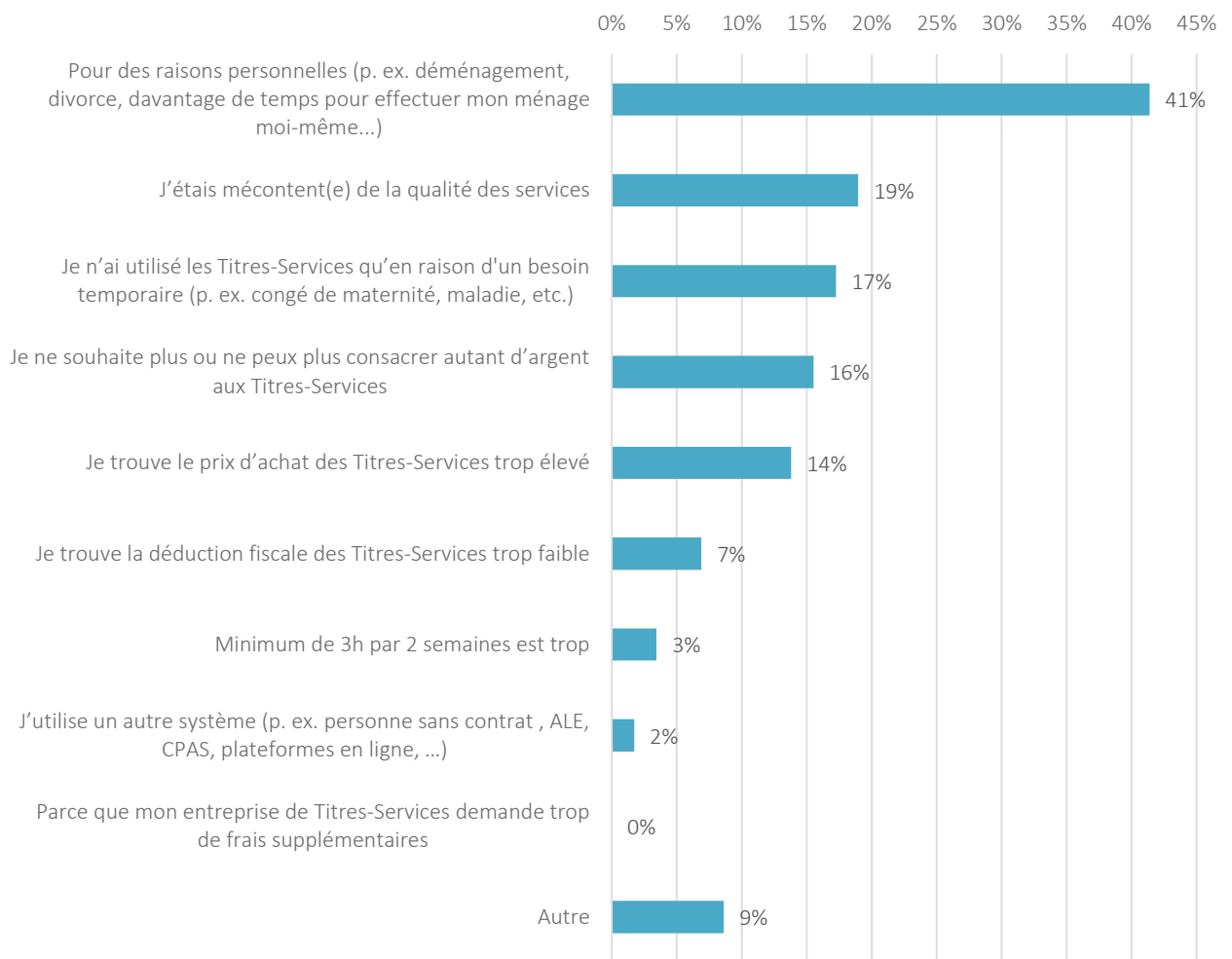
Figure 96 : Raisons évoquées par les utilisateurs pour justifier la diminution de leur consommation de Titres-Services sur les trois dernières années



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=179)



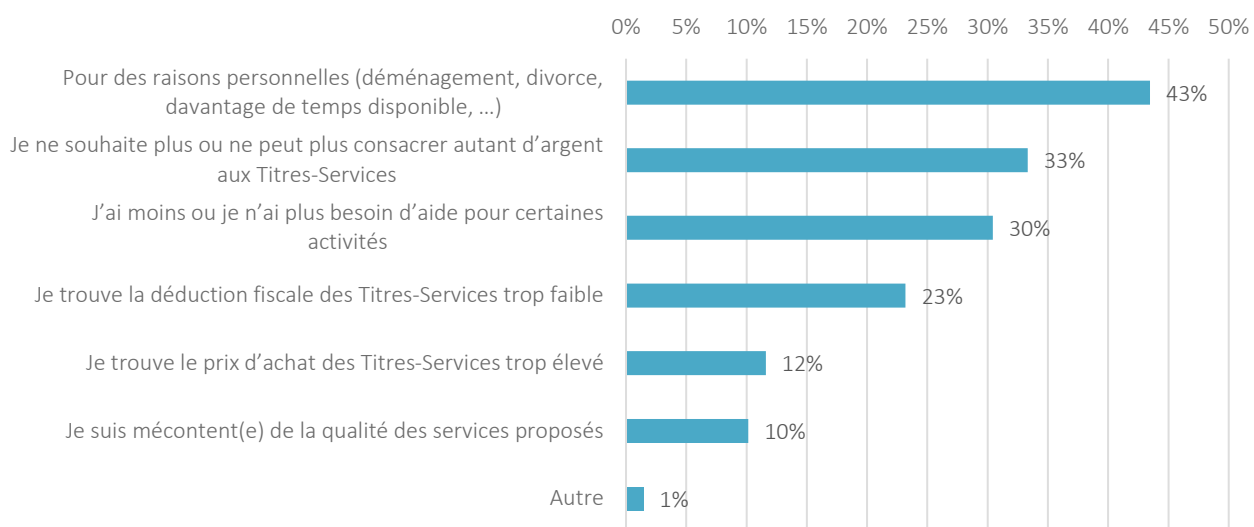
Figure 97 : Raisons évoquées par les utilisateurs pour justifier l'arrêt de leur consommation de Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=58)

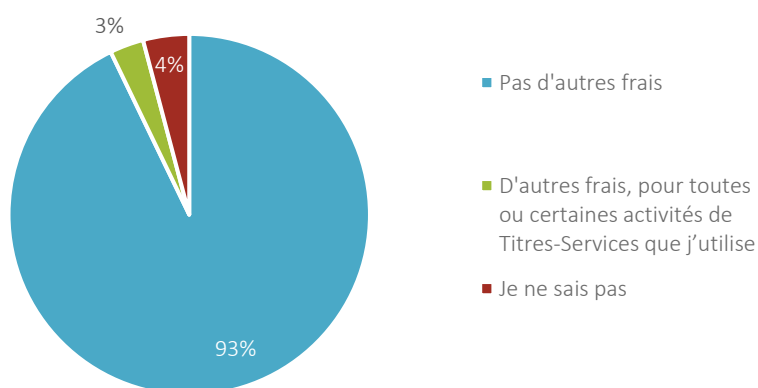


Figure 98 : Raisons évoquées par les utilisateurs pour justifier la diminution anticipée de leur consommation de Titres-Services sur les trois prochaines années



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=69)

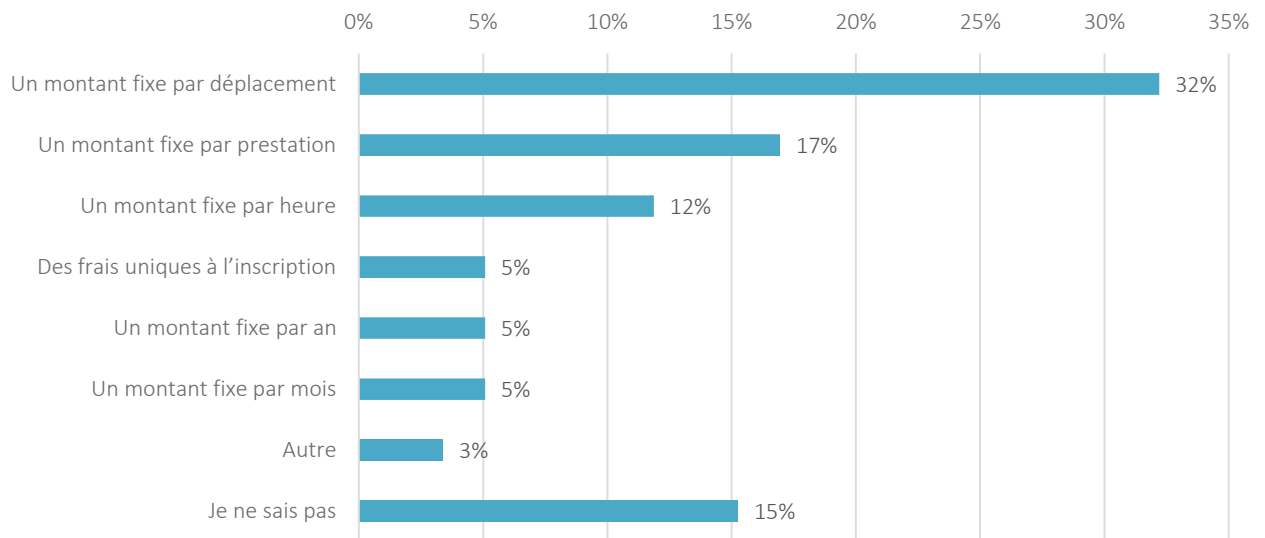
Figure 99 : Le pourcentage d'utilisateurs Titres-Services qui se voient infliger des frais supplémentaires



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=1.942)

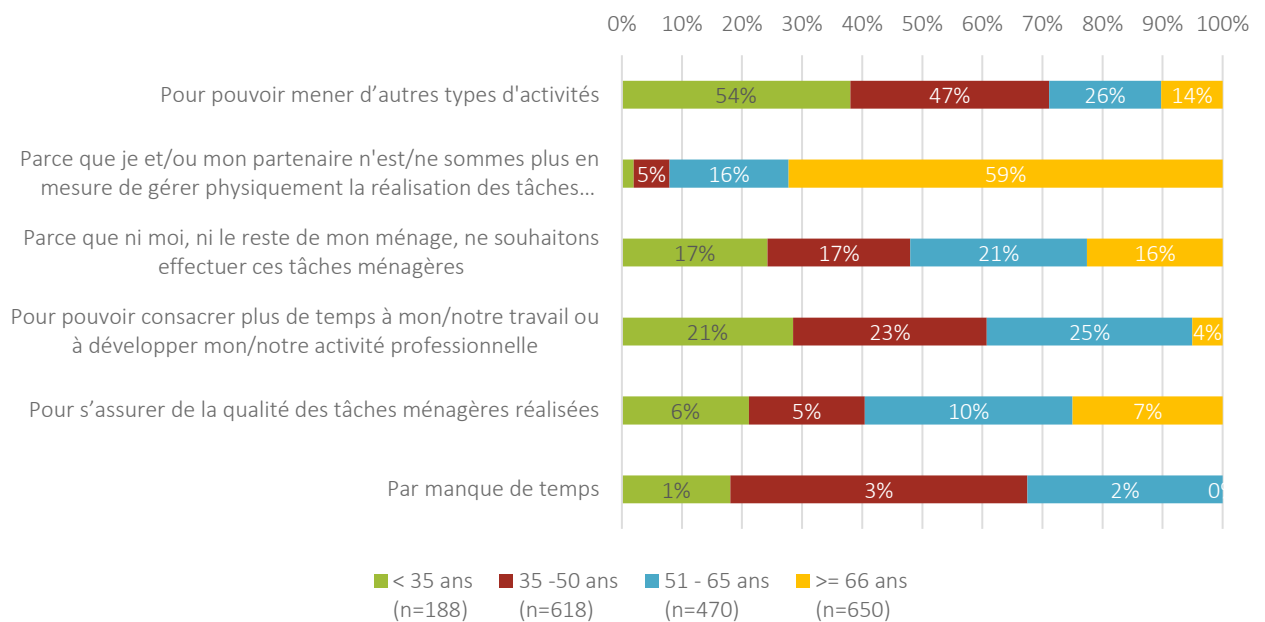


Figure 100 : Les types de frais supplémentaires imposés aux utilisateurs de Titres-Services bruxellois



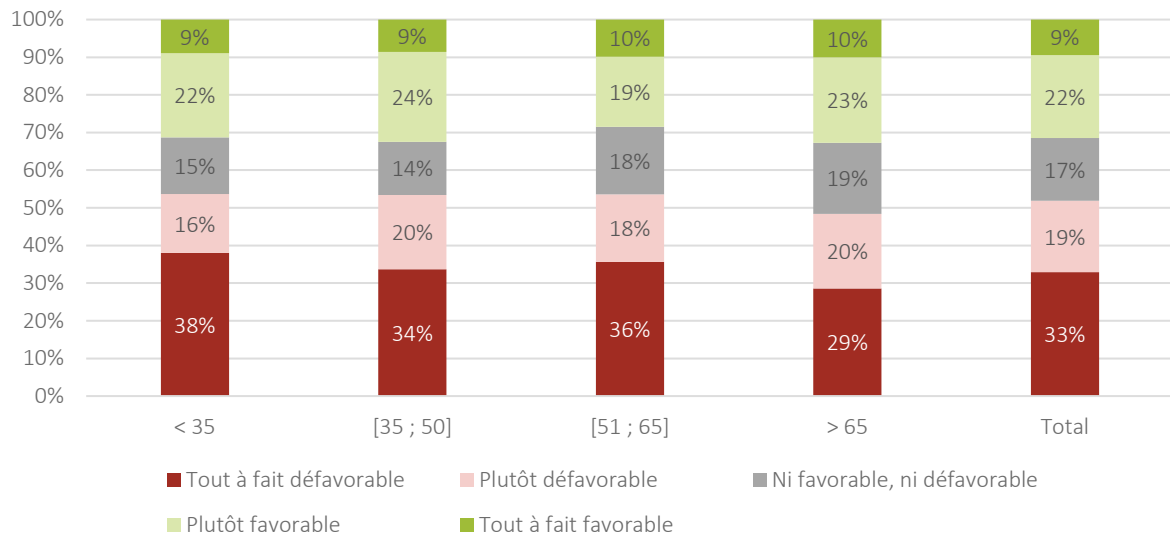
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête auprès des utilisateurs (n=59)

Figure 101 : Les raisons qui amènent les utilisateurs bruxellois à externaliser leurs tâches ménagères selon leur âge



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

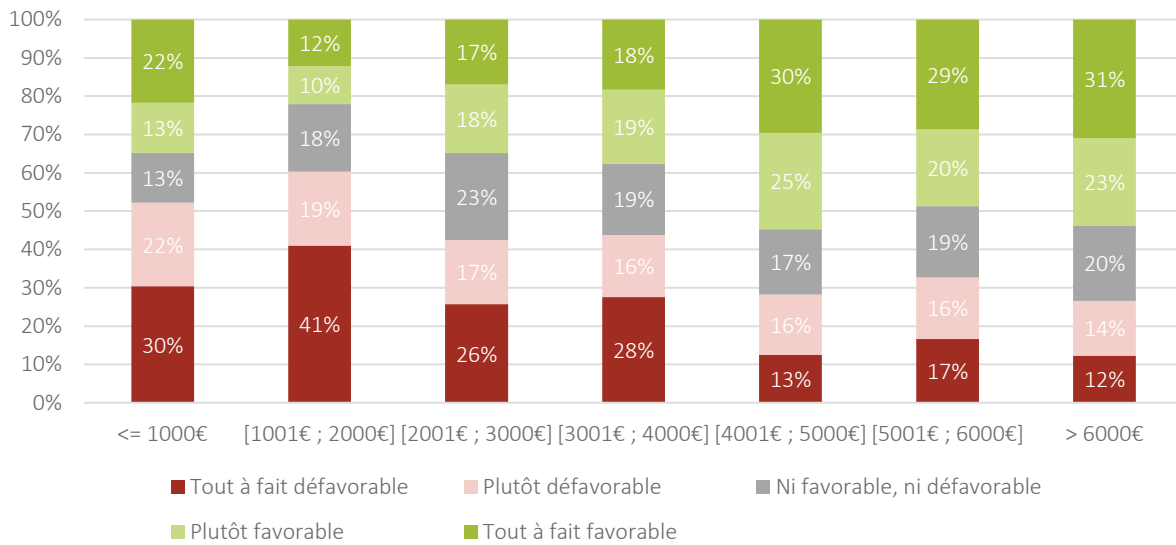
Figure 102 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services selon leur âge par rapport à une éventuelle fluctuation du prix des Titres-Services en fonction du revenu de leur ménage



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

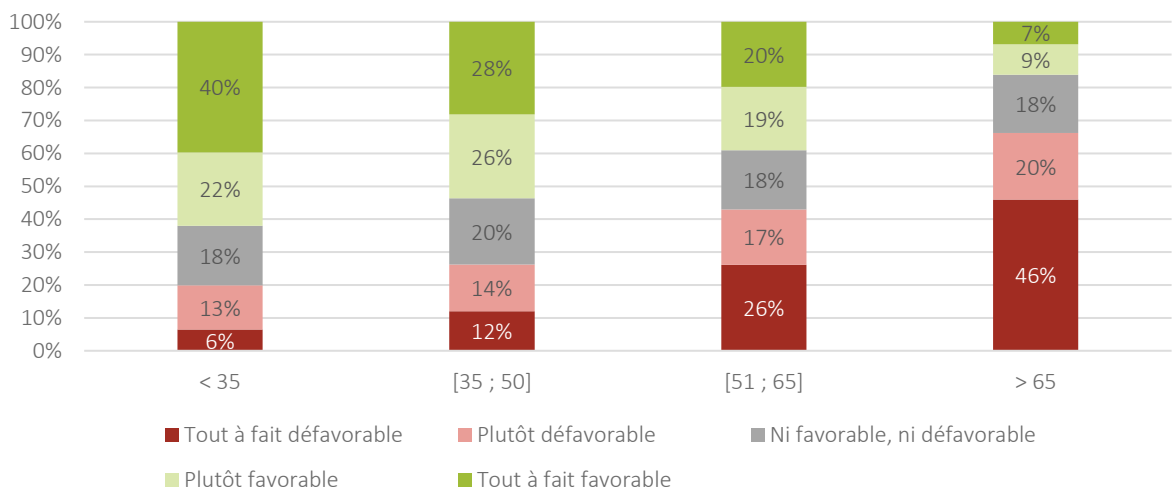


Figure 103 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services selon le revenu de leur ménage par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs

Figure 104 : Position des utilisateurs actuels des Titres-Services selon leur âge par rapport à une éventuelle suppression des Titres-Services papier



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs