

Réf.  
20231319/HL/ALG/cm

Aux ministres du Gouvernement wallon

Bruxelles, le 28 novembre 2023

**Concerne : Réforme des titres-services - approbation du projet d'arrêté de Gouvernement**

Madame, Monsieur,

Le 30 novembre prochain, vous engagerez votre responsabilité comme ministre du Gouvernement wallon lors de l'approbation de l'arrêté de Gouvernement qui finalise la réforme du dispositif des titres-services.

Sur le plan du droit, il nous semble crucial de vous informer que le Conseil d'Etat a rayé du rôle la demande d'analyse de ce projet formulée par le Gouvernement le 17 novembre dernier. Il s'agit d'une première juridique qui constitue un déni de droit. Federgon s'en inquiète, et ce d'autant plus que d'évidents conflits de compétences sont soulevés par ce texte. Notre analyse comme celle de notre conseil en attestent.

Sur le plan économique, il nous semble également crucial de vous informer que la réforme a été imaginée sans aucune analyse économique et/ou d'impact économique et financier. C'est pourquoi, plusieurs affiliés de notre fédération ont développé un modèle permettant de simuler les effets de la réforme sur leurs résultats. Pas moins de trente structures agréées ont participé à cet exercice : entreprises marchandes, non marchandes, petites, moyennes, grandes, actives en milieu rural ou urbain. Dans quasiment tous les cas de figure, la réforme impactera négativement les résultats des structures agréées. Ces effets seront particulièrement lourds pour les petites et moyennes entreprises, et plus encore lorsqu'elles prestent leurs services dans un environnement rural avec un encadrement plus étoffé. Seules les structures relevant de l'insertion s'en sortiront mieux en raison des subsides complémentaires dont elles bénéficient.

Vous trouverez ci-après les enseignements chiffrés essentiels de cette analyse d'impact. Leur lecture vous éclairera sur les conséquences de l'engagement que vous prendrez jeudi prochain. Nous restons à votre disposition pour vous présenter cette analyse plus en détail.

Nous espérons que ceci vous invite à penser à la survie du cinquième plus grand secteur de l'économie belge. Il va de soi que nous rendrons publiques ces informations et les prévisions économiques ci-annexées et déjà présentées aux représentants du Kern le 9 novembre dernier.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération la plus haute.



Arnaud le Grelle  
Directeur Wallonie-Bruxelles



Henri Lemaître  
Président de Federgon Wallonie

**Annexe** : Analyse de l'impact du projet d'arrêté wallon et propositions

## Analyse de l'impact du projet d'arrêté wallon et propositions

### **Méthode de récolte/regroupement des données et de construction de l'outil de mesure de l'impact**

- Compilation des données comptables de plusieurs entreprises de référence dont les comptes ont été certifiés et/ou publiés (*27 entreprises de 30 à 4.000 aides-ménagères.ères*) ;
- Regroupements comptables afin de permettre une lecture claire des éléments impactant le compte de résultat, tant en termes de marge brute sur prestation qu'en termes de bénéfice brut d'exploitation ;
- Les résultats sont exprimés en base HEURE prestée et remboursée au montant prévisible au 1/01/2024 afin de lisser les différences de chiffre d'affaires entre les petites et les grandes entreprises ;
- Le modèle intègre les données, disponibles à la Banque carrefour, de petites, moyennes et grandes entreprises afin d'ajuster les fourchettes statistiques de charges reprises dans le benchmark. 85% des entreprises testées rentrent dans le modèle proposé ;
- Cet outil permet de mesurer et d'objectiver, à la lueur de données chiffrées officielles et historiques, l'impact des mesures proposées sur les différents types d'entreprises du secteur ;
- La construction de ce tableau permet de comparer les résultats 2024 obtenus en fonction du nombre d'indexations projetées, soit sur une base actuelle « avant réforme », soit « avec réforme », soit avec « réforme bis ».

### **Rappel des propositions de réforme**

1. *Augmentation des frais de déplacement à 100% de l'abonnement social (contre 70% avant juin 2022 et 90% après juin 2022) ;*
2. *Visite médicale périodique souhaitée pour l'ensemble des travailleurs ;*
3. *Augmentation de la valeur d'achat du titre-service de 9€ à 10€/ titre-service pour les 175 premiers titres, ensuite 11€ et 12€ selon la quantité de titres commandés annuellement. 10€ sont reversés aux employeurs quelle que soit la valeur d'achat du titre-service ;*
4. *Indexation de la valeur d'achat du titre-service au 1er janvier par tranche de 20 centimes sur la base de l'indice santé du mois de septembre qui précède l'indexation, le montant étant toujours arrondi à la tranche de 20 centimes inférieure (exemple : indexation de 3,5% sur un montant de 10€, soit 0,35€ - le montant de 10,35€ est ramené à 10,20€/TS) ;*

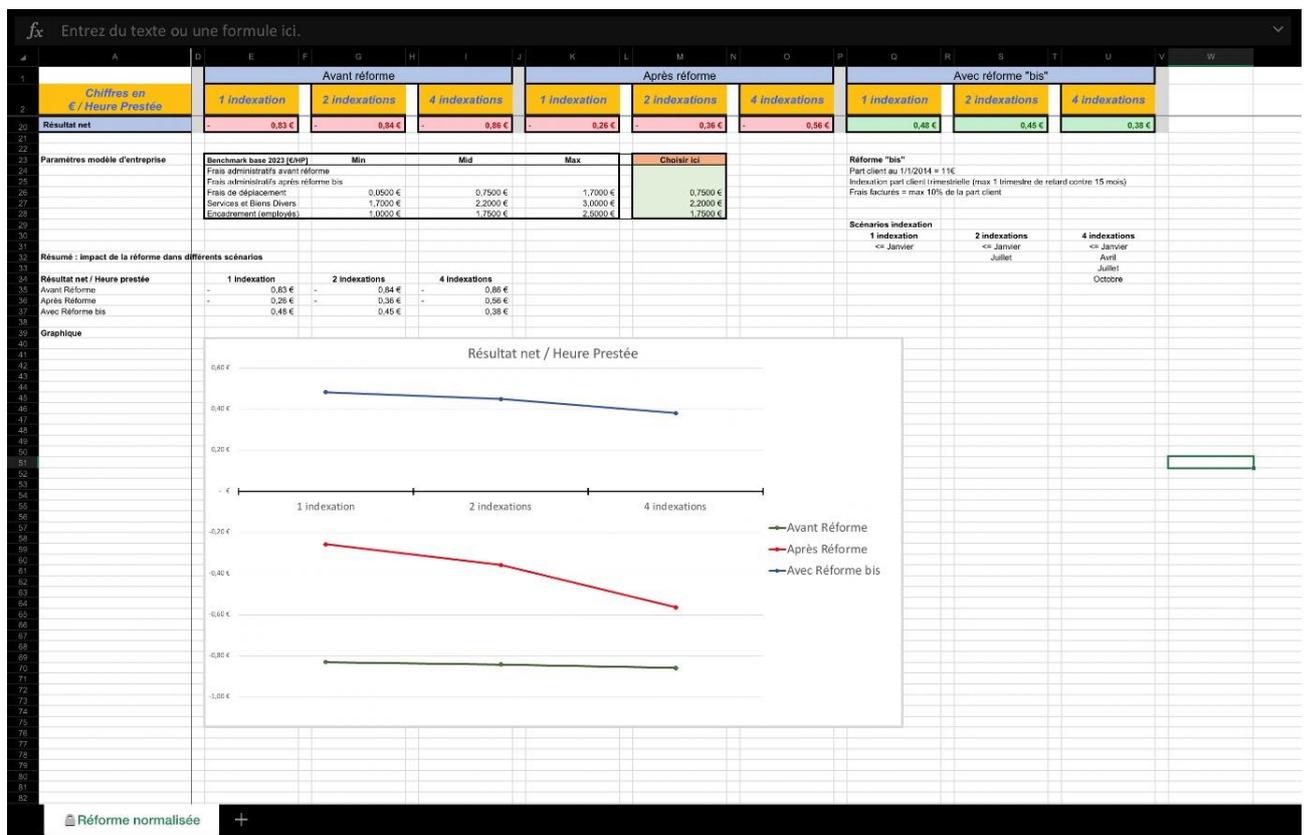
5. *Indexation de la valeur de remboursement du titre-service selon deux mécanismes distincts :*
  - *Indexation de la quote-part du client sur la base de la valeur d'achat indépendamment des indexations salariales ;*
  - *Indexation de la quote-part de la Région wallonne tenant compte de l'indexation salariale du mois qui précède, sur la base de la date de prestation et non de la date d'achat du titre-service ;*
6. *Suppression de la possibilité pour les entreprises ou asbl agréées de facturer des frais complémentaires à leurs clients.*

## Analyses pour 5 modèles d'entreprises prédéfinis :

### Modèle 1

#### Mid Corp companies :

- Entreprises de taille moyenne ;
- Mobilité des travailleurs mixte (transport en commun 30% - rural 70%) ;
- BSD moyen (optimisé sans grandes économies d'échelle) ;
- *Pas de facturation de frais aux clients.*



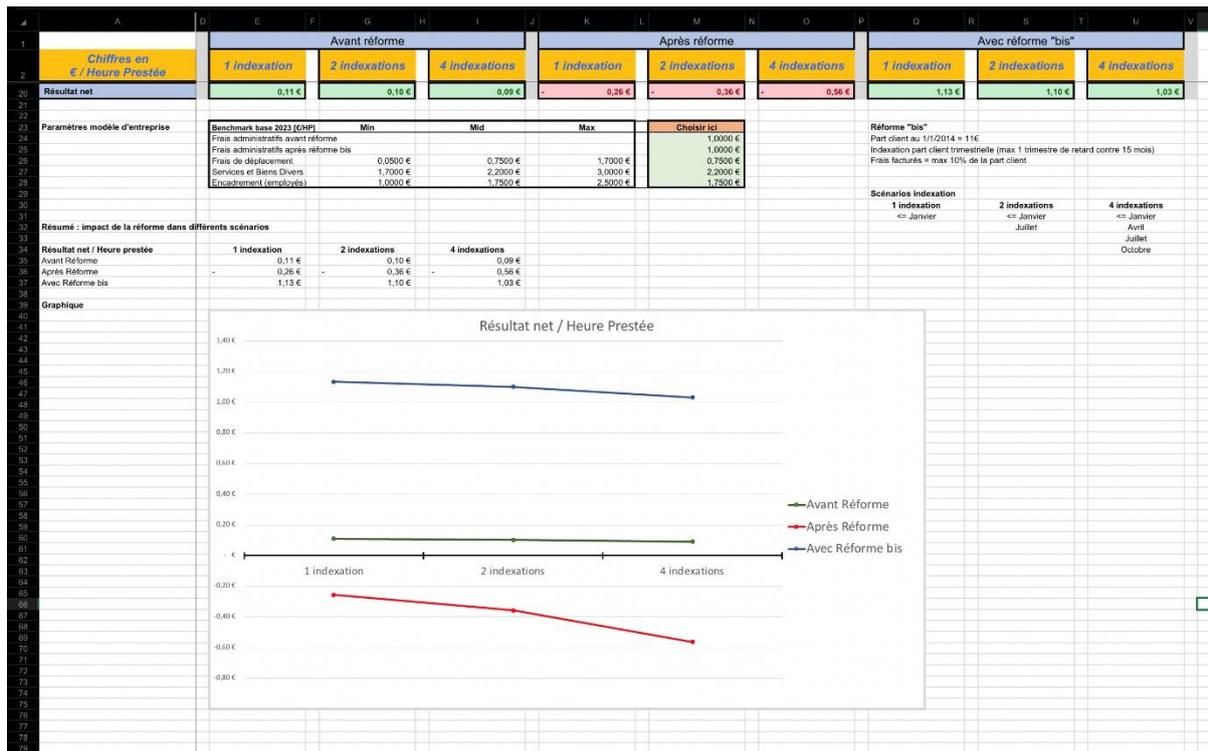
#### Analyse :

La situation avant réforme est telle que dans les faits, ces entreprises n'existent plus. Elles ont dû mettre en place la facturation de frais aux clients pour subsister. La ministre Morreale confirme qu'actuellement, 80% des entreprises ont recours à la facturation de frais.

**Modèle 2**

**Idem Modèle 1**

- Avec facturation de frais aux clients de 1€/titre.



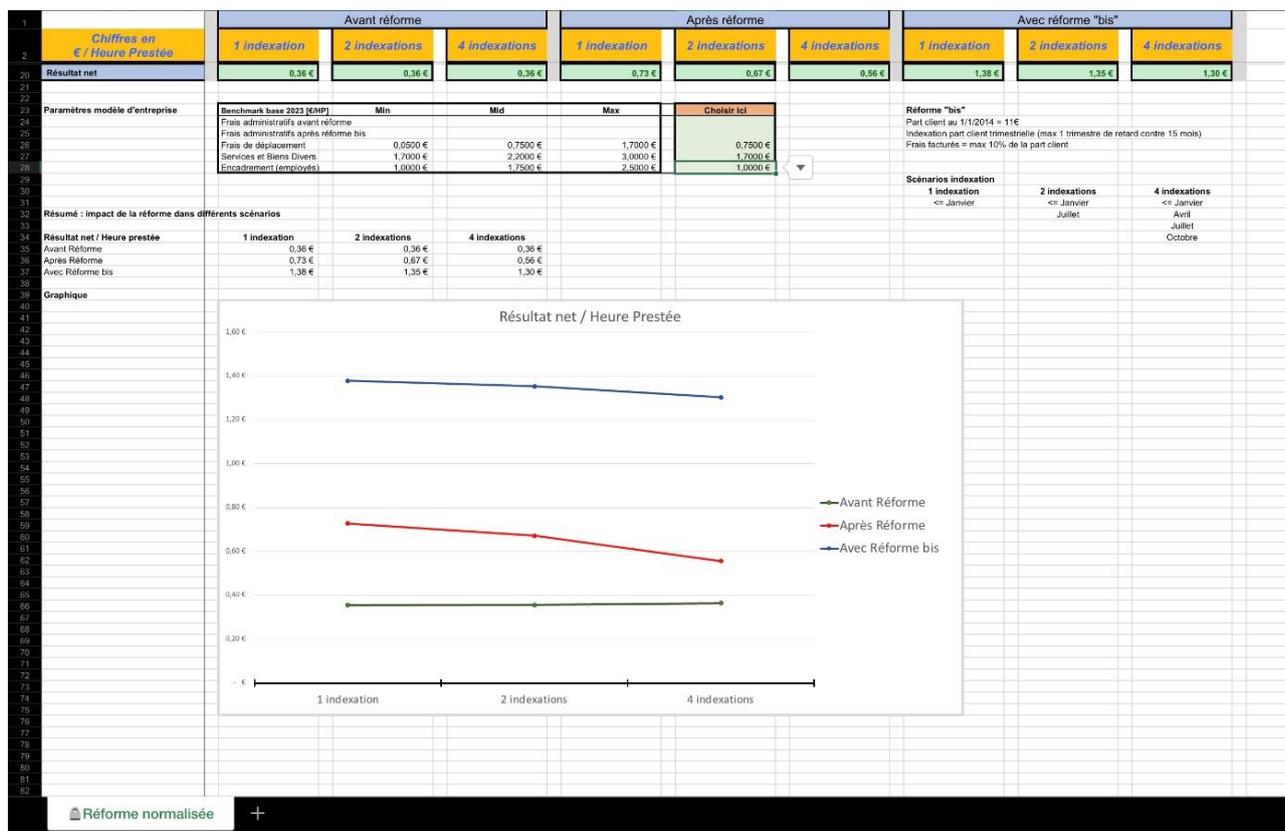
**Analyse :**

- Ce profil d'entreprise correspond à 80% du secteur ;
- Ces employeurs facturent en moyenne 1€/titre de frais complémentaire à leurs clients depuis plusieurs années ;
- La rentabilité avant réforme est en-dessous des normes de viabilité. Risque majeur en termes de liquidités ;
- La réforme plonge la rentabilité de ces entreprises en résultat négatif. Selon le nombre d'indexations, la vitesse d'effondrement s'accélère et rend tout plan de réorganisation impossible. C'est l'effondrement du système des titres-services en Wallonie ;
- **La proposition de « réforme bis » redresse la situation et permet la viabilité de ce modèle dès lors que la facturation de frais est permise (basée sur un titre-service à 11€ et facturation de frais complémentaires).**



## Modèle 4

- Grandes entreprises avec économies d'échelle importantes et peu d'encadrement staff ;
- Ne facturant pas de frais complémentaires aux clients ;
- Modèle qui représente moins de 0,5% des entreprises.



## Analyse :

- Nombre d'entreprises très limité (3 ou 4 en Wallonie) ;
- Rentabilité faible avant réforme ;
- Rentabilité augmentée par la réforme.

**Modèle 5**

- Entreprises non-marchandes subsidiées (exemple : coopérative d'insertion - bénéficiant de subsides pour les travailleurs GD ou TGD + SINE) ;
- Pas de facturation de frais complémentaires aux clients.

Idem Modèle 4 + 1€ / heure

**Soit résultat net de +/- 2,4€ / heure**

**Analyse :**

- Dans le cadre de la réforme, seules ces entreprises voient leurs résultats nets augmenter considérablement.

**Conclusions :**

- Dans le cadre de la proposition de réforme actuelle, la maîtrise budgétaire revêt un caractère totalement aléatoire selon les hypothèses du nombre d'indexations salariales et de leurs dates d'effet. Un scénario d'inflation identique à 2022 plongerait 90% du secteur en marge négative.
  - ⇒ Sodexo est en mesure d'éditer des titres-services papier avec une nouvelle valeur faciale trimestriellement puisque les impressions se font uniquement à la commande du client. A défaut, ne peuvent-ils pas éditer un chèque sans valeur apparente (idem chèque formation) ?
  - ⇒ **L'indexation de la valeur d'achat (et par conséquent de la valeur de remboursement du titre-service) doit se faire trimestriellement au moins.**
  
- L'interdiction de facturer des frais complémentaires impacte directement les entreprises qui facturaient déjà des frais à leurs clients (soit 80%). Cette interdiction supprime la possibilité pour les entreprises de faire face aux coûts salariaux et prive un grand nombre de clients à terme de bénéficier de ce service alors qu'ils acceptent depuis longtemps de payer ces frais.
  - ⇒ **Le maintien de la facturation de frais est une nécessité absolue pour la plupart des entreprises et permet le maintien des services auprès des utilisateurs ruraux. De plus, la facturation de frais permet à terme une revalorisation salariale et une amélioration des conditions de travail des travailleurs sans impacter le budget des finances publiques.**
  
- La valeur sociétale du travail de l'aide-ménagère diminue d'année en année puisque le prix apparent du titre-service pour le client reste inchangé depuis juillet 2014 alors que les indexations se sont succédées. Si nous avions indexé le prix du titre depuis cette date, la valeur d'achat dépasserait aujourd'hui les 12€/titre.

**Afin de revaloriser les travailleurs et leurs prestations, la valeur du titre-service pour les 350 premiers titres devrait directement être de 11€/titre.**