



Une vision à 360° sur les titres-services

Conférence de presse 5.07.2018

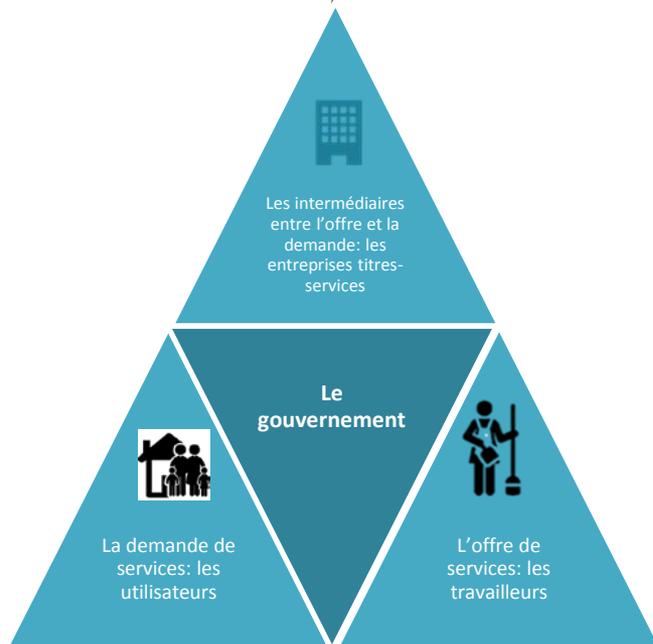


Objectifs de l'étude



Vue à 360° sur les titres-services:

- ▷ Analyse de la demande sur le marché belge (*utilisateurs titres-services*)
- ▷ Analyse de l'offre sur le marché belge (*entreprises titres-services et travailleurs titres-services*)
- ▷ Coûts et bénéfices des titres-services pour la société





Méthode de recherche



- ▶ **Analyse de données administratives**
 - ▷ Analyse données 3 acteurs
 - ▷ Analyse d'élasticité
- ▶ **Enquête auprès des utilisateurs et potentiels utilisateurs de titres-services:**
 - ▷ 2.037 utilisateurs titres-services
 - ▷ 1.029 non utilisateurs
 - ▷ 248 anciens utilisateurs
- ▶ **Analyse de rentabilité:**
 - ▷ Analyse du chiffre d'affaires de 29 entreprises (questionnaire)
 - ▷ Correspond à 28,2 millions de titres-services remboursés en 2016 ou 23% du marché
- ▶ **Analyse comparative:**
 - ▷ Focus sur la Finlande, la Suède et la France
- ▶ **Modèle de coûts et bénéfices:**
 - ▷ Développement et application pour l'année 2016
- ▶ **Entretiens et workshop avec des stakeholders, experts et entreprises**
- ▶ **Enquête auprès de 3.896 aide-ménagère sur demande de FormTS (*résultats disponibles en September 2018*)**



Conclusions principales





Conclusions principales



Les titres-services répondent aux besoins importants et divers de l'économie et de la société



Le système des titres-services est un système fort...



... mais il présente aussi certaines faiblesses



La croissance potentielle des titres-services est élevée



Les utilisateurs de titres-services sont sensibles au prix (net)



Les titres-services créent une plus-value importante pour l'économie et la société, qui dépasse les objectifs initiaux du système



Les bénéfices quantifiables globaux de premier ordre du système compensent le coût direct du système pour les pouvoirs publics



Le secteur des titres-services se trouve face à de grands défis à relever



Les titres-services répondent aux besoins importants et divers de l'économie et de la société



- ▶ 22% des ménages belges utilisaient des titres-services en 2016
- ▶ Le système des titres-services atteint un public diversifié: les (grands) ménages à l'emploi ainsi que les personnes âgées/dépendantes



24 % 65 ans et plus



31 % cohabitant avec enfants



38 % ont des enfants, dont 18 % 3 enfants ou plus



64 % actifs
37 % actifs tous les deux



8 % familles isolées avec enfants



9 % personne handicapée dans le ménage



31 % revenus faibles*

« Quand on combine le ménage, le travail à temps plein et une formation complémentaire, il est difficile d'également faire les tâches ménagères. »

« Les titres-services sont une bonne solution pour les personnes âgées et pour pouvoir rester plus longtemps chez soi. »

« Ils sont essentiels pour les personnes moins valides. »

Citations issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services



Les titres-services répondent aux besoins importants et divers de l'économie et de la société

► Plusieurs raisons de faire appel à l'aide pour les tâches ménagères



44% manque de temps



27% physiquement plus capable

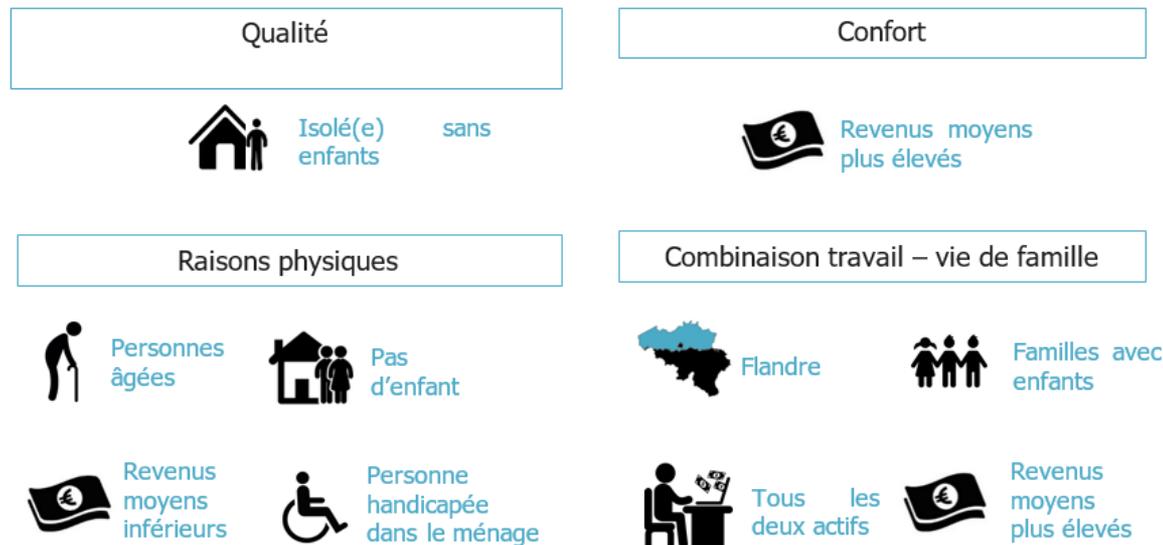


21% confort



10% pour la qualité

► ... qui varient fortement en fonction du profil des utilisateurs





Le système des titres-services est un système fort...



► 9 sur 10 utilisateurs sont satisfaits du système

- ✓ Prix, plus faible que l'économie informelle ou de partage
- ✓ Statut officiel
- ✓ Confiance dans le système
- ✓ Qualité des services et des prestations

« Cela me permet d'employer quelqu'un en toute légalité et pour un prix fixe. »

« Excellent système, j'espère qu'il va perdurer ! »

« Globalement satisfait et si le système devait disparaître je reprendrais quelqu'un au noir »

Citations issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services

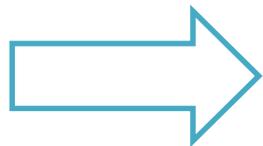


... mais il présente aussi certaines faiblesses



► Mais les titres-services présentent aussi certaines faiblesses

- ✓ Liste restrictive d'activités autorisées
- ✓ Flexibilité limitée pour les utilisateurs
- ✓ Fonctionnement par chèque



36% des utilisateurs font usage d'autres systèmes à côté des titres-services (18% soins à domicile, 15% entreprises privées, 14% ALE)



La croissance potentielle des titres-services est élevée



- ▶ Les titres-services attirent toujours plus d'utilisateurs
- ▶ Le besoin d'aide pour les tâches ménagères va augmenter en raison des tendances socio-démographiques



Vieillesse



Participation femme

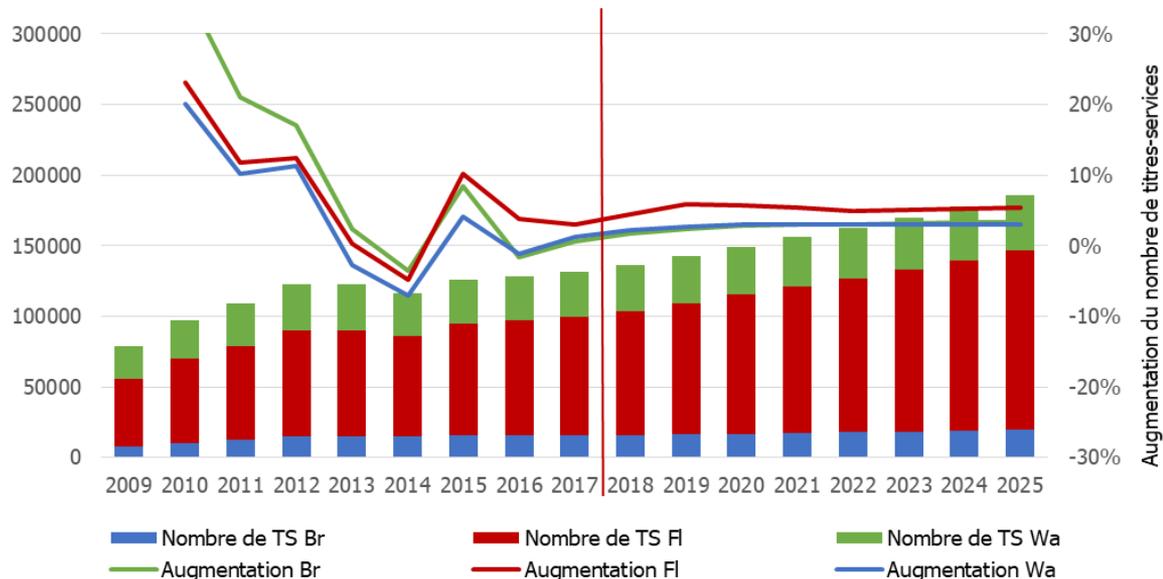


Famille monoparentale



Travail faisable

- ▶ A politique inchangée nous pouvons anticiper une hausse de la demande en titres-services





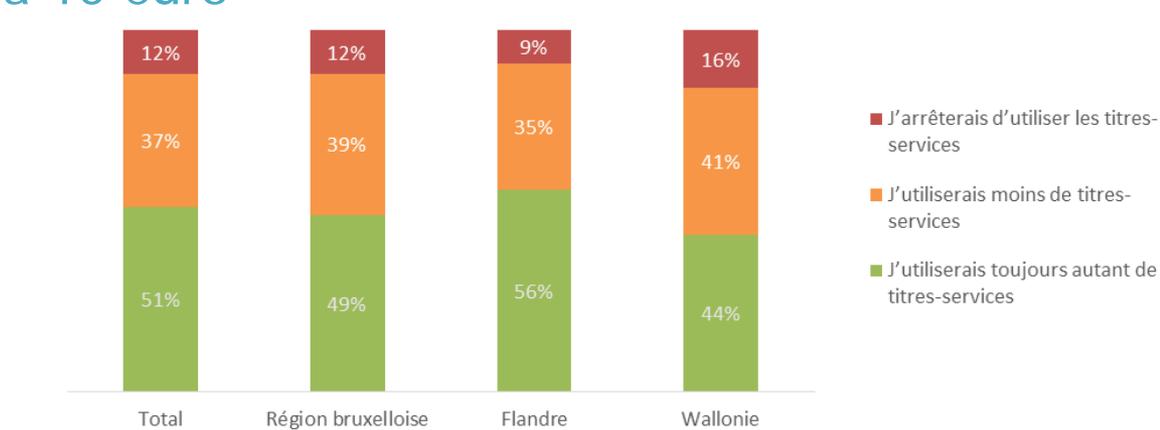
Les utilisateurs de titres-services sont sensibles au prix (net)



- ▶ Les utilisateurs wallons et flamands sont plus sensibles au prix qu'à Bruxelles

Région	Prix net actuel des titres-services	Élasticité (sur la base de notre analyse de l'élasticité)
Bruxelles	7,6 €	-0,8277
Flandre	6,3 €	-1,1580
Wallonie	8,1 €	-1,2150

- ▶ 12% des utilisateurs déclarent qu'ils arrêteront leur utilisation de titres-services et 37% qu'ils en utiliseraient moins si le prix était augmenté à 10 euro





Les utilisateurs de titres-services sont sensibles au prix (net)



- ▶ La sensibilité au prix varie fortement en fonction du profil de l'utilisateur

Sensibilité élevée au prix

18-34 Jeunes



Personne isolée
active



Personnes isolées
avec enfants



Revenus moyens
inférieurs

Faible sensibilité au prix

55+ Personnes
âgées



Cohabitant(e) sans
enfant



Cohabitant non
actif



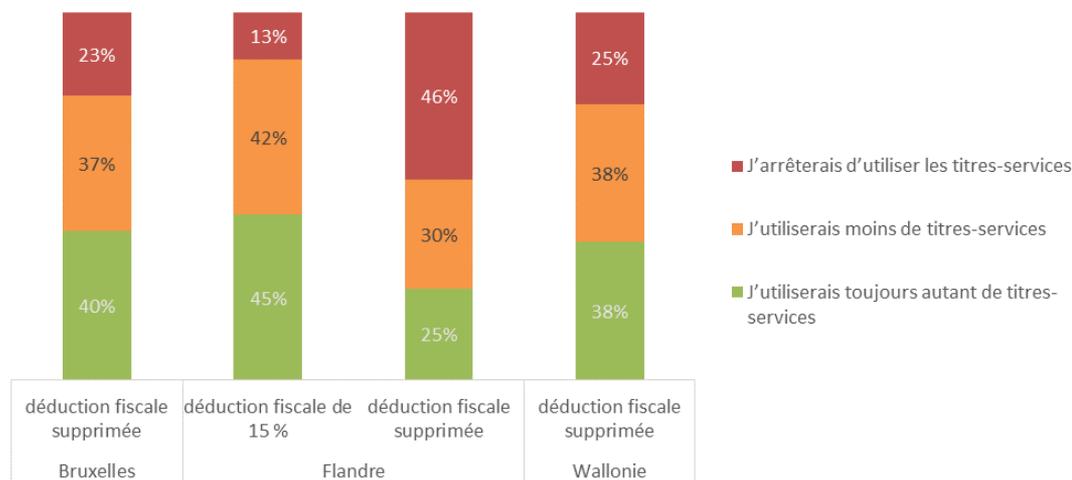
Revenus moyens
plus élevés



Les utilisateurs de titres-services sont sensibles au prix (net)



- ▶ Des modifications à la déduction fiscale auront également une influence sur l'utilisation de chèques
- ▶ Grande part des utilisateurs déclarent qu'ils arrêteront leur utilisation de titres-services ou qu'ils en utiliseraient moins si la déduction fiscale était modifiée



« Les différentes adaptations de prix ont eu pour conséquence que les utilisateurs faisaient appel aux titres-services pour de moins en moins d'heures. Les attentes vis-à-vis des aides-ménagèr(e)s restent toujours les mêmes, mais pour moins d'heures »

Citations tirées des entretiens menés avec les entreprises titres-services



Les titres-services créent une plus-value importante pour l'économie et la société, qui dépasse les objectifs initiaux du système



Creation d'emploi pour des faiblement qualifiés (titres-services) et des moyennement qualifiés (personnel encadrant)



140.171 travailleurs titres-services et 3.207 personnel encadrant



Réduction du travail au noir



8% des utilisateurs faisait appel au circuit au noir précédemment



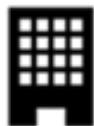
Marché du travail plus égalitaire



Le dispositif des titres-services met 98% de femmes et 24% de non Belge au travail



Les titres-services créent une plus-value importante pour l'économie et la société, qui dépasse les objectifs initiaux du système



Création d'entreprises ou de nouvelles activités



1.810 entreprises titres-services actives



Hausse du taux d'activité et de la productivité des utilisateurs



31% des utilisateurs à l'emploi ont décidé de travailler plus et 10% de ne pas travailler moins grâce aux titres-services; ces utilisateurs travaillent en moyenne 1 jour en plus, ce qui correspond à 22.000 ETP (en tenant compte d'un possible effet de substitution)



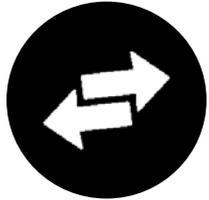
Les utilisateurs âgés ont plus d'autonomie et peuvent rester plus longtemps dans leur domicile



70% des utilisateurs de plus de 65 ans considèrent être plus autonomes et 75% de pouvoir rester plus longtemps dans leur domicile grâce aux titres-services



Les titres-services créent une plus-value importante pour l'économie et la société, qui dépasse les objectifs initiaux du système



Glissement des services de soins à domicile vers les titres-services



47% des utilisateurs de services de soins à domicile avant l'utilisation de titres-services n'utilisent plus ces services par la suite



Hausse du bien-être de la population grâce à l'amélioration de la combinaison vie familiale et professionnelle



85% des utilisateurs à l'emploi déclarent avoir une meilleure qualité de vie, 81% de mieux combiner leur travail et vie privée et 79% ont moins de stress grâce aux titres-services



Hausse du bien-être et de la protection sociale des travailleurs actifs dans le secteur



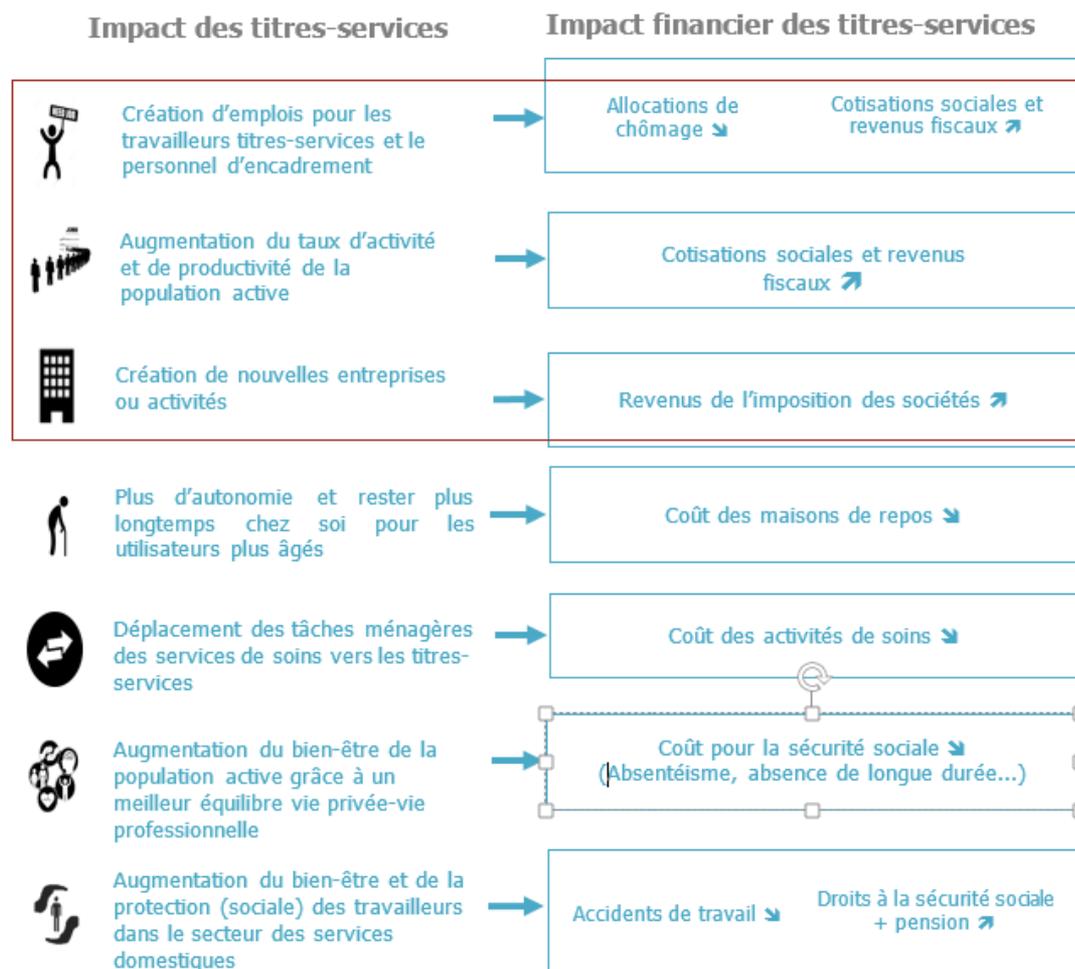
89% des travailleurs titres-services sont satisfaits de leur emploi



Les bénéfices quantifiables globaux de premier ordre du système compensent le coût direct du système pour les pouvoirs publics



Les titres-services génèrent différents impacts financiers

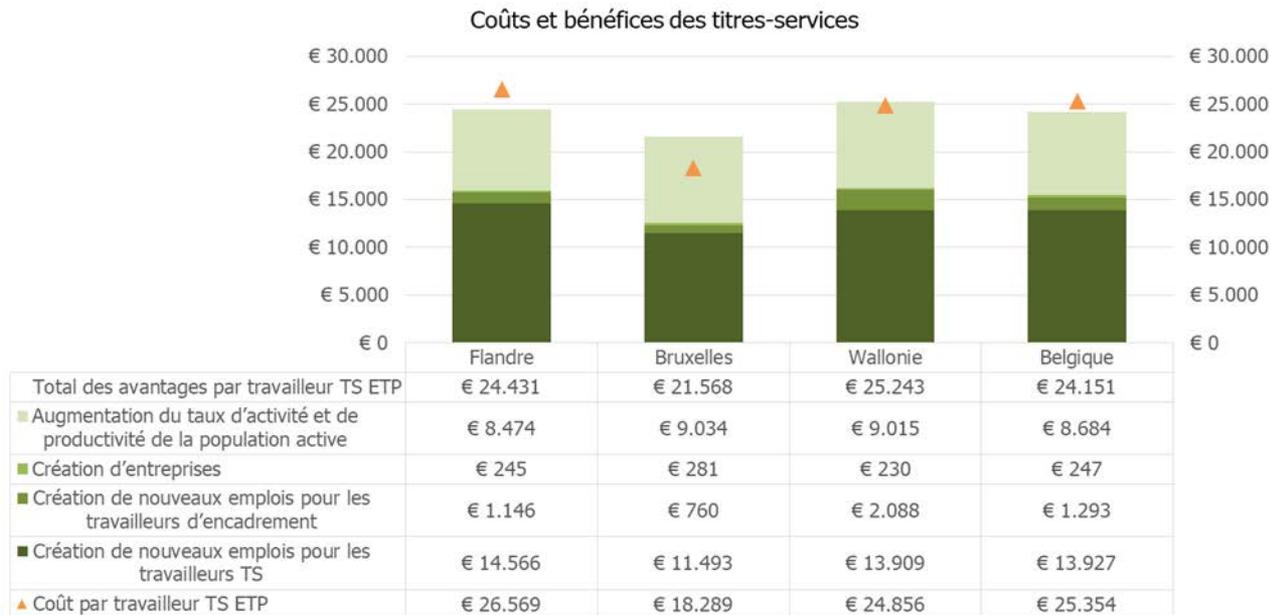




Les bénéfices quantifiables globaux de premier ordre du système compensent le coût direct du système pour les pouvoirs publics



Les bénéfices moyens quantifiables du système dépassent les coûts à Bruxelles et en Wallonie





Le secteur des titres-services se trouve face à de grands défis à relever



La pénurie sur le marché du travail (flamand) : en moyenne 3 demandeurs d'emploi pour 1 poste



La rentabilité limitée des entreprises du secteur: 3,4% marge sur l'intervention pour les entreprises les plus performantes en 2016



Maintenir la qualité de la prestation



Garantir l'attractivité et la faisabilité de la fonction d'aide-ménagèr(e)



L'instabilité du secteur en raison de la dépendance aux décisions politiques

Questions?

