



Une vision à 360° sur les titres-services

Rapport final | juillet 2018

Pour le compte de

Federgon
Avenue du Port 86C bte 302
1000 Bruxelles

Cette étude a été menée par :

Kathy Goffin
Tess Schooreel
Kristof Mertens
Daphné Valsamis
Wim Van der Beken

Rue Joseph II 40 B1
1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

IDEA 
CONSULT *thinking ahead*

member of
IDEA GROUP



Sommaire

1 / Introduction	4
1.1. Contexte de l'étude	4
1.2. Objectifs et méthode de l'étude	9
2 / Analyse de la demande de titres-services	11
2.1. Qui sont les utilisateurs de titres-services ?	12
2.2. Quelles sont les habitudes d'achat des utilisateurs de titres-services ?	14
2.3. Comment l'utilisation des titres-services a-t-elle évolué ces dernières années ?	17
2.4. Pourquoi les utilisateurs font-ils appel à une aide pour les tâches ménagères ?	22
2.5. Pourquoi opter spécifiquement pour les titres-services ?	26
2.6. D'autres systèmes sont-ils également utilisés ?	27
2.7. Les utilisateurs titres-services sont-ils satisfaits ?	29
2.8. Quelle est la croissance potentielle de la demande en titres-services ?	33
2.9. Dans quelle mesure la demande de titres-services est-elle sensible au prix ?	38
3 / L'analyse de l'offre de titres-services	41
3.1. Qui sont les prestataires de titres-services ?	42
3.2. Comment l'emploi dans le secteur a-t-il évolué ces dernières années ?	44
3.3. Comment le nombre d'entreprises dans le secteur a-t-il évolué ces dernières années ?	47
3.4. Quelle est la rentabilité des entreprises de titres-services ?	48
4 / Les coûts et bénéfices du système des titres-services pour la société	52
4.1. Quel est l'impact des titres-services sur la société ?	53
4.2. Quel est le coût des titres-services pour les pouvoirs publics compte tenu de tous les avantages financiers ?	62
5 / Analyse SWOT du système des titres-services	66
5.1. Points forts et points faibles du système des titres-services	67
5.2. Opportunités et menaces pour le système des titres-services	68
6 / Inspiration d'autres systèmes dans les pays de l'UE	69
6.1. Trois pratiques inspirantes : France, Suède et Finlande	69
6.2. L'économie collaborative et l'économie des plateformes	72
7 / Éventuelles adaptations au système	75
7.1. Que pensent les utilisateurs des différentes adaptations éventuelles du système ?	75
7.2. Avec quelles activités le système des titres-services pourrait-il être étendu ?	77
8 / Conclusions et recommandations	79
8.1. Conclusions	79
8.2. Recommandations	84

ANNEXES	86
1/ Annexe 1. Méthodologie de l'enquête	87
2/ Annexe 2. Calcul des élasticités des prix par régression log	88
3/ Annexe 3. Description d'autres systèmes dans l'UE	90
4/ Annexe 4. Exemples issus de l'économie collaborative	94
5/ Annexe 5. Méthodologie du modèle de calcul des coûts	96
6/ Annexe 6. Tableaux et figures supplémentaires	98
7/ Annexe 7. Bibliographie	101



1 / Introduction

1.1. Contexte de l'étude

Dans ce chapitre, nous aborderons le contexte de cette étude. Le système des titres-services sera brièvement décrit et l'ampleur du système analysé. Par ailleurs, les besoins croissants en matière d'aide pour les tâches ménagères dans la société seront également abordés.

1.1.1 Le système des titres-services, qu'est-ce que c'est ?

Une mesure pour l'emploi qui poursuit trois objectifs

Le système des titres-services, instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, est une mesure pour l'emploi qui poursuit trois objectifs, à savoir :

- ▶ Augmenter le taux d'emploi au sein de groupes cibles du marché de l'emploi (travailleurs peu qualifiés) ;
- ▶ Réduire les activités dans le circuit noir ou gris (économie informelle) ;
- ▶ Améliorer l'équilibre entre travail et vie privée pour les familles.

Concrètement, des particuliers peuvent payer avec des titres-services une entreprise agréée pour des prestations de travail ou des services de proximité exécutés par un travailleur, dans le cadre d'un contrat de travail avec cette entreprise. Ces prestations de travail ou services de proximité comprennent :

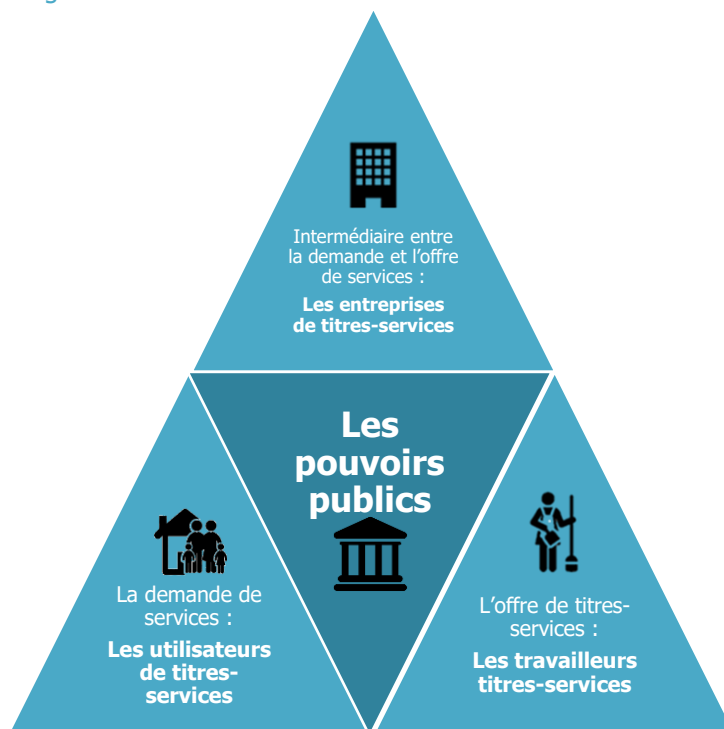
- ▶ **Des prestations effectuées au domicile de l'utilisateur** : nettoyage du domicile (y compris les vitres), lessive et repassage, travaux de couture occasionnels, préparation de repas ;
- ▶ **Des activités menées en dehors du domicile de l'utilisateur** : faire des courses pour répondre aux besoins quotidiens de l'utilisateur, le transport de personnes à mobilité réduite, repasser (y compris le raccommodage du linge à repasser).

À l'origine, le système des titres-services était une initiative du gouvernement fédéral, lancée en 2004. Depuis le 1^{er} juillet 2014, la gestion du système des titres-services est devenue une compétence régionale dans le cadre de la sixième réforme de l'État.



Comme l'indique la figure ci-dessous, le fonctionnement du système repose sur quatre acteurs clés. Le rôle de ces acteurs est expliqué ci-dessous.

Figure 1 : Le système triangulaire des titres-services



Source : IDEA Consult

- ▶ **Les pouvoirs publics** : depuis la sixième réforme de l'État, les autorités régionales occupent une place centrale dans le système belge des titres-services. Elles sont chargées de déterminer le cadre réglementaire et les principaux paramètres du système (par ex. l'intervention pour les entreprises). Depuis la régionalisation, les différentes autorités régionales ont apporté plusieurs modifications au régime des titres-services, de sorte que d'importants aspects réglementaires du système varient entre les régions. Quelques exemples de modifications importantes qui sont déjà d'application :
 - ◆ Les autorités bruxelloises et wallonnes ont décidé de **réduire la déduction fiscale** appliquée au système afin de limiter son coût budgétaire. En 2015, la Wallonie a ainsi réduit la déduction fiscale de 30 % à 10 % par titre-service. En 2016, la Région bruxelloise a suivi en ramenant la déduction à 15 %. La Flandre a maintenu la déduction fiscale à 30 %.
 - ◆ **L'indexation de l'intervention aux entreprises** : En Wallonie, ce montant est indexé à 100 %. À Bruxelles, l'indexation s'élève également à 100 %, mais uniquement si certaines conditions sont remplies¹. En Flandre, le montant n'est indexé qu'à 73 %.
 - ◆ **L'obligation pour les entreprises de titres-services de recruter 60 % des travailleurs nouvellement engagés** dans le groupe des **chômeurs complets indemnisés et des bénéficiaires d'un revenu d'intégration** a été suspendue en Flandre. Bruxelles et la Wallonie ont conservé cette règle, mais les deux Régions ont fixé de nouvelles conditions pour son application (la règle des 60 % vaut désormais pour chaque année et non plus chaque semestre).

¹ Les trois conditions suivantes : Le personnel de chaque unité d'implantation de l'entreprise agréée est composé à 60 % de demandeurs d'emploi inoccupés, de demandeurs d'emploi à temps partiel ou de bénéficiaires du CPAS ; l'entreprise agréée fournit à Bruxelles Économie et Emploi une « Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services » datée et signée ; et l'entreprise dispose d'un plan de formation en cours approuvé par le Fonds de Formation titres-services pour les travailleurs titres-services.

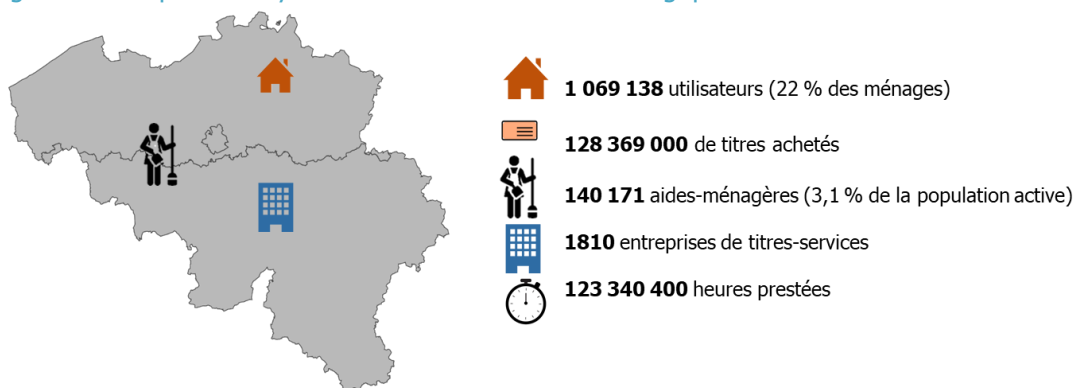
- ♦ L'accord sectoriel conclu entre les partenaires sociaux le 07/05/2014 prévoit un **trajet de formation obligatoire** de 9 à 18 heures max. pour les travailleurs nouvellement engagés dans le secteur des titres-services. A partir du 1^{er} janvier 2020 en Wallonie, le Forem pourra retenir 5 € par titre auprès des entreprises qui ne respectent pas cette disposition de l'accord sectoriel.
 - ♦ En Wallonie, le **nombre minimum d'heures de travail par semaine** a été porté de 10 ou 13 heures à 19 heures sous certaines conditions pour tous les contrats de titres-services.
- ▶ **Les utilisateurs de titres-services** : ou les ménages, sont les particuliers qui sont demandeurs des services. 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 €. Les montants payés donnent droit à une réduction d'impôt (plafonnée) pour les 150 premiers titres achetés.
 - ▶ **Les travailleurs titres-services** : ou aides-ménagèr(e)s, sont affectés à un utilisateur pour lequel ils/elles effectuent les prestations convenues. Pour chaque heure prestée, l'utilisateur remet un titre-service au travailleur, qu'il remet à son tour à l'entreprise de titres-services. Toutefois, la rémunération du travailleur est fixée par contrat et elle n'est pas liée au nombre de titres-services.
 - ▶ **Les entreprises de titres-services** : enfin, les entreprises de titres-services servent d'intermédiaires entre la demande et l'offre d'aides-ménagèr(e)s. Cette relation triangulaire est un aspect important du système belge. Les entreprises de titres-services jouent un rôle crucial, notamment dans l'organisation des services, l'encadrement et l'accompagnement des aides-ménagèr(e)s, la gestion des problèmes, etc.

1.1.2 Quelle est l'ampleur du système ?

Les titres-services : un secteur à part entière

Comme l'indique la figure ci-dessous, 22 % des ménages belges utilisaient des titres-services en 2016². En outre, les aides-ménagèr(e)s représentent 3,1 % de la population active en Belgique et il existe 1 810 entreprises actives au total. Au total, plus de 128 millions de titres-services ont été achetés en 2016.

Figure 2: L'ampleur du système des titres-services en Belgique en 2016³



Source : IDEA Consult sur la base de données régionales

Ces chiffres montrent clairement que le système des titres-services a une ampleur considérable, tant du côté des utilisateurs (demandeurs du système) que de celui des aides-ménagèr(e)s et des entreprises (prestataires du système).

² Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre d'utilisateurs par le nombre de ménages privés en Belgique, selon les chiffres du SPF Économie. Il convient toutefois de signaler qu'une famille peut éventuellement avoir deux ou plusieurs utilisateurs inscrits.

³ Dernière année disponible pour les trois régions.

1.1.3 Pourquoi notre société a-t-elle besoin d'aide pour effectuer les tâches ménagères ?

Le secteur des services ménagers ne cesse de s'étendre. Dans l'European Jobs Monitor de 2014, Eurofound a calculé que le secteur PHS (Personal and Household Services, c.-à-d. les services personnels et domestiques) a créé plus de 155 000 emplois en Europe entre 2011 et 2013 (74 518 dans les services ménagers, 81 192 dans les services de soins personnels). De ce fait, seuls les TIC dépassent les PHS comme secteur d'emploi dont la croissance est la plus rapide dans l'Union européenne (Commission européenne, 2015). En 2016, le secteur PHS comptait 8 millions d'emplois dans l'UE-24.⁴ D'importantes évolutions macroéconomiques actuelles poussent la demande en services ménagers à la hausse. Nous en distinguons quatre :

- ▶ Au sein de la famille, le temps consacré au ménage diminue en raison de l'augmentation du taux d'activité des femmes
- ▶ La population vieillissante a besoin d'une plus grande aide au niveau des tâches domestiques
- ▶ La proportion de familles monoparentales où les besoins en aide au niveau domestique sont importants augmente en permanence
- ▶ L'importance croissante d'un travail faisable, lié à un bon équilibre vie privée-vie professionnelle

Tous ces facteurs expliquent pourquoi le besoin d'aide pour les tâches ménagères a considérablement augmenté ces dernières années et pourrait encore augmenter à l'avenir. Sans le soutien des pouvoirs publics, les services domestiques sont toutefois trop chers pour de nombreuses familles. Ces services sont surtout utilisés par le biais du marché non officiel (Commission européenne, 2012). Ces facteurs sont abordés plus en détail ci-dessous.

Moins de temps au sein de la famille pour le ménage en raison de l'augmentation du taux d'activité des femmes

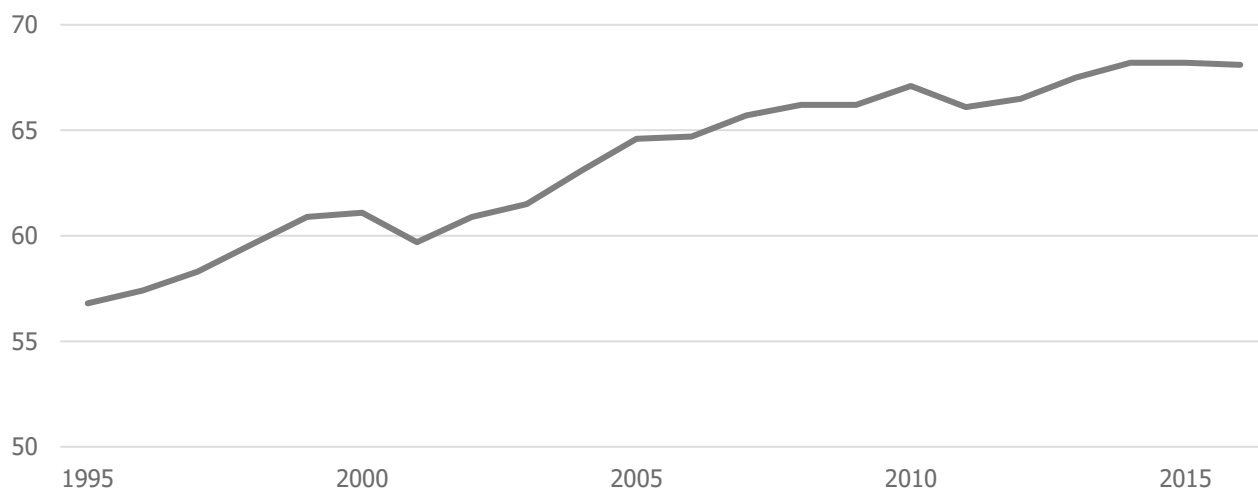
Le taux d'activité des femmes sur le marché du travail belge n'a cessé d'augmenter au cours des dernières décennies. En 2016, 68 % des femmes belges âgées entre 20 à 64 ans étaient actives. Il s'agit d'une augmentation de 11 points de pourcentage depuis 1995. Les femmes vont donc de plus en plus souvent travailler et le nombre de familles biactives augmente. Dans ce contexte, concilier un emploi et des tâches ménagères constitue un défi pour de nombreuses familles. En moyenne, les femmes belges consacrent en semaine plus de 3 heures par jour pour les tâches ménagères, alors que les hommes y consacrent un peu moins de 2 heures par jour.⁵ Il ressort des Enquêtes européennes sur les conditions de travail (2015) que près de 60 % des Belges se sentent parfois, voire presque toujours, trop fatigués pour effectuer des tâches ménagères après leur journée de travail. L'externalisation (d'une partie) des tâches ménagères peut fournir une solution.

⁴ Fédération européenne des Services à la personne, « PHS industry Monitor », avril 2018.

⁵ Enquête sur l'utilisation du temps, 2013. Le ménage, les petits travaux, les courses, la visite et l'utilisation des services sont calculés dans le cadre du travail ménager. Si nous tenons compte uniquement du ménage, une femme belge y consacre en moyenne 2,5 heures par jour et les hommes seulement 1 heure. <http://www.time-use.be/fr/Statistics>



Figure 3 : Évolution du taux d'activité des femmes en Belgique

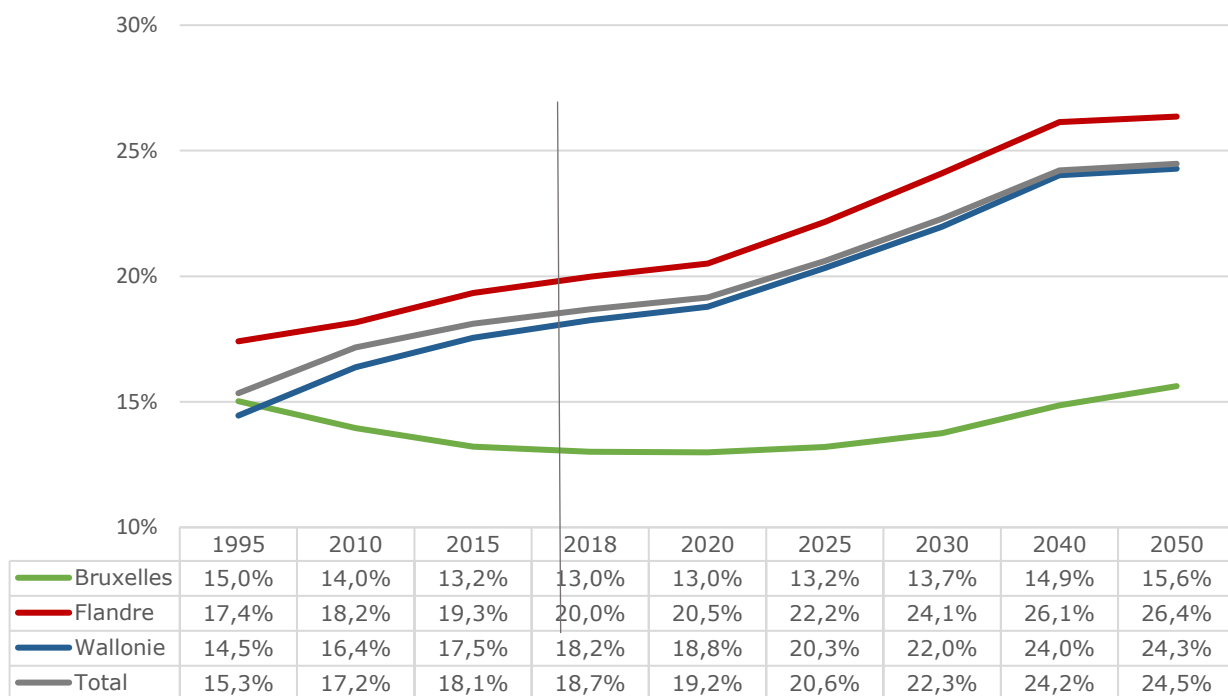


Source : IDEA Consult sur la base des chiffres d'Eurostat

La population vieillissante a besoin d'une plus grande aide au niveau des tâches domestiques

La proportion croissante des personnes âgées dans la population souligne la nécessité d'une bonne provision de services domestiques. Le graphique ci-dessous montre que la proportion des 65 ans et plus dans la population belge devrait atteindre près de 25 % d'ici 2050. En Flandre (26 % en 2050) et en Wallonie principalement (24 % en 2050), une forte hausse est attendue. D'un point de vue social, il est important de permettre aux personnes âgées de vivre le plus longtemps possible dans de bonnes conditions de vie et sans imposer une charge trop conséquente aux membres de leur famille (actifs). En principe, il ne s'agit pas d'un objectif du système des titres-services, mais nous remarquons que le système assume de plus en plus cette fonction (voir plus loin dans cette étude).

Figure 4 : Évolution et prévision de la proportion des 65 ans et plus dans la population belge



Source : IDEA Consult sur base des perspectives démographiques de Statbel

Les compositions de ménage évoluent. Le nombre de divorces a fortement augmenté ces dernières années et il existe de plus en plus de familles monoparentales. Ainsi, les familles monoparentales représentent près de 10 % de tous les ménages (Statbel, 2016). Combiner les obligations professionnelles et familiales dans les familles monoparentales constitue un véritable défi. Toutes les tâches ménagères retombent sur un parent et, en outre, il est souvent financièrement impossible pour ces ménages de ne pas travailler ou de travailler à temps partiel.

L'importance croissante d'un travail faisable, lié à un bon équilibre vie privée-vie professionnelle

À une époque où le stress et le burn-out sont omniprésents et où l'âge de la retraite est repoussé, la politique a pour priorité de soutenir le travail faisable et un bon équilibre vie privée-vie professionnelle. L'aide au ménage peut y contribuer.

Le stress et le burn-out ont des conséquences très négatives sur le bien-être ainsi que sur la productivité de notre population active. Le burn-out est l'une des causes principales d'incapacité de travail de longue durée. Fin 2015, 133 800 Belges sont restés plus d'un an chez eux avec des troubles psychiques, dont le burn-out.⁶ Un équilibre problématique entre vie professionnelle et vie familiale constitue une cause importante du stress.⁷ Une étude récente réalisée par iVox auprès de 1000 Belges a révélé qu'un travailleur sur quatre souffrait du stress au quotidien. La cause principale réside dans le manque de temps pour accomplir toutes les tâches professionnelles et personnelles.⁸

1.2. Objectifs et méthode de l'étude

Une analyse approfondie du marché belge des titres-services

Compte tenu de l'importance des titres-services et de la hausse des besoins en la matière, nous souhaitons examiner plus en détail le marché des titres-services en Belgique dans cette étude. En effet, depuis la régionalisation du système, nous ne disposons plus de vision globale de ce système au niveau belge. Par ailleurs, les acteurs du système ne sont plus analysés en détail et les répercussions du système au niveau macro-économique ne sont pas recensées.

Plus spécifiquement, nous analysons dans cette étude les aspects suivants :

- ▶ **La demande du marché belge** : Notamment les utilisateurs et les utilisateurs potentiels de titres-services. Nous aborderons plus en détail le profil des utilisateurs, leurs habitudes d'achat, l'évolution de leur utilisation, les raisons de recourir à une aide pour les tâches ménagères et plus spécifiquement aux titres-services, l'utilisation d'autres services outre les titres-services, le niveau de satisfaction concernant les titres-services, l'augmentation potentielle de la demande et enfin l'élasticité-prix.
- ▶ **L'offre du marché belge** : notamment les aides-ménagère(s) et les entreprises de titres-services. Le profil et l'évolution de ces acteurs ainsi que la rentabilité des entreprises de titres-services seront examinés plus attentivement.
- ▶ **Les coûts et bénéfices des titres-services** : les répercussions du système au niveau macro-économique seront répertoriées et les coûts et bénéfices du système seront calculés.
- ▶ **Analyse SWOT des titres-services** : sur la base de toutes les informations recueillies dans les chapitres précédents, une analyse SWOT du système des titres-services sera réalisée.

⁶ De Tijd (2 octobre 2017). Un trentenaire sur cinq est confronté au burn-out. Disponible sur <https://www.tijd.be/tablet/newspaper-vooraan/een-op-de-cinq-tigers-loop-tegen-burn-out-aan/9938442>

⁷ Vercruyssen, A. & Van de Putte, B. (2010). Exercices d'équilibre entre le travail et la famille : les conséquences du conflit entre le travail et la famille sur le bien-être des mères actives en Flandre

⁸ Une enquête d'iVox effectuée à la demande d'Omnivit auprès de 1000 Belges, tirée d'un article de la Gazet van Antwerpen : http://www.gva.be/cnt/dmf20171116_03189397/dit-is-de-majorst-oorzaken-van-stress-bij-vlamingen



- ▶ **Inspiration d'autres systèmes** : d'autres pratiques susceptibles d'inspirer le système belge des titres-services seront analysées.
- ▶ **Adaptations éventuelles au système** : les adaptations éventuelles au système seront testées auprès des utilisateurs.
- ▶ **Conclusions et recommandations** : enfin, un dernier chapitre regroupera les principales conclusions et recommandations de cette étude.

Les chapitres de ce rapport suivent les aspects énumérés ci-dessus.

Une triangulation des méthodes de recherche

Afin de pouvoir analyser tous ces aspects, différentes méthodes de recherche ont été utilisées pour cette étude. Celles-ci sont expliquées brièvement ci-dessous et décrites plus en détail en annexe.

- ▶ **Analyse des données administratives** : pour cette étude, des données relatives aux trois acteurs ont été collectées à l'aide des données (régionales) des titres-services disponibles publiquement.
- ▶ **Analyse de la littérature** : en ce qui concerne le système des titres-services mais aussi plus largement en ce qui concerne les systèmes similaires (voir bibliographie en annexe 7).
- ▶ **Enquête auprès des utilisateurs, non-utilisateurs et anciens utilisateurs** : pour cette étude, nous avons interrogé un panel de 2000 utilisateurs, 1000 non-utilisateurs et 150 anciens utilisateurs.
- ▶ **Analyse de l'élasticité de l'utilisation** : sur la base de l'évolution de l'utilisation depuis 2009.
- ▶ **Analyse de la rentabilité** : à l'aide d'une enquête auprès de 29 membres de Federgon, qui représentent ensemble 23 % du marché des titres-services et d'une analyse des données Bel-First.
- ▶ **Des entretiens et un atelier** : avec des experts et des entreprises de titres-services.
- ▶ **Une analyse des coûts et bénéfices** : basée sur le modèle développé dans l'évaluation fédérale des titres-services et adapté sur la base de pratiques mises en œuvre à l'étranger.
- ▶ **Une analyse de systèmes similaires aux titres-services à l'étranger** : notamment la France, la Finlande et la Suède.





2 / Analyse de la demande de titres-services

Dans ce chapitre, nous analysons en détail la demande en titres-services, en tenant compte aussi bien des **utilisateurs actuels** que des **utilisateurs potentiels de titres-services**. Les aspects suivants seront abordés en détail :

- ▶ Le profil des utilisateurs ;
- ▶ Les habitudes d'achat des utilisateurs ;
- ▶ L'évolution de l'utilisation ;
- ▶ Les raisons du recours à l'aide pour les tâches ménagères ;
- ▶ Les raisons du recours aux titres-services ;
- ▶ L'utilisation d'autres services outre les titres-services ;
- ▶ Le niveau de satisfaction relatif aux titres-services ;
- ▶ L'augmentation potentielle de la demande en titres-services ;
- ▶ La sensibilité à l'évolution du prix des utilisateurs.

Toutes les informations et données reprises dans ce chapitre se basent principalement sur les résultats de l'enquête menée auprès des (non-)utilisateurs, sur des données administratives et sur notre analyse de l'élasticité. Les résultats sont également complétés ici et là par des informations issues des entretiens menés avec les entreprises de titres-services. En guise d'illustration, des citations sont également mentionnées, tirées principalement de l'enquête menée auprès des (non-)utilisateurs⁹.

⁹ À la fin de l'enquête, de nombreux répondants ont complété leurs réponses dans un champ de réponse ouvert. Ces informations supplémentaires sont mentionnées dans ce rapport sous la forme de citations.

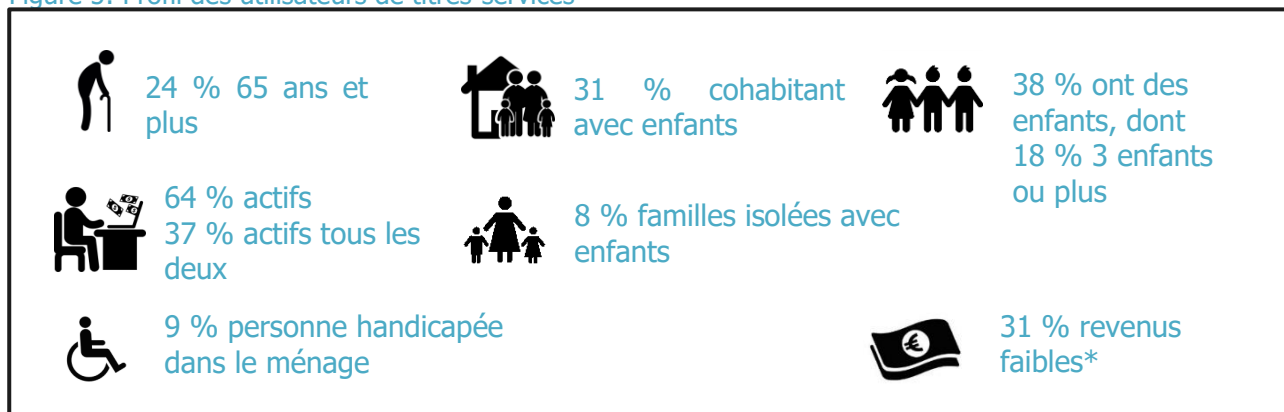


2.1. Qui sont les utilisateurs de titres-services ?

Le système des titres-services atteint autant les (grands) ménages à l'emploi que les personnes âgées/dépendantes

Le système des titres-services atteint un public large. La Figure 5 fournit quelques pourcentages intéressants. Vous trouverez plus de détail sur le profil des utilisateurs (mais aussi des non-utilisateurs) dans le Tableau 8 en annexe 5.

Figure 5: Profil des utilisateurs de titres-services



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs

(*) revenus faibles = revenus nets du ménage < 2500 € par mois ; revenus élevés = revenus nets du ménage > 4000 € par mois

En comparant ces pourcentages à la proportion de ces profils dans la population belge¹⁰ et dans l'échantillon des non-utilisateurs de l'enquête, voici les constatations importantes que nous pouvons faire à propos du profil des utilisateurs de titres-services :

- ▶ **Âge** : 24 % des utilisateurs de titres-services ont 65 ans ou plus. Dans la population belge totale, la part des 65+ s'élève seulement à 19 %. Parmi les non-utilisateurs, nous observons en outre seulement 14 % de 65+. Les personnes âgées sont donc surreprésentées dans le groupe d'utilisateurs de titres-services et constituent un groupe cible important du système.
- ▶ **Situation familiale** : Nous constatons un nombre relativement élevé de familles avec enfants parmi les utilisateurs de titres-services. Les personnes isolées sans enfants sont quant à elles moins représentées dans le groupe d'utilisateurs.
 - ◆ 31 % des utilisateurs sont des **cohabitants avec enfants**. Bien que ce nombre ne dépasse pas considérablement la proportion dans la population belge totale (29 %), il est toutefois supérieur à la part des non-utilisateurs interrogés. Seuls 26 % d'entre eux sont cohabitants avec des enfants.
 - ◆ Nous observons une part relativement faible de personnes **isolées sans enfants** parmi les utilisateurs (25 %). 35 % des ménages belges sont isolés sans enfants et nous constatons également plus d'isolés sans enfants parmi les non-utilisateurs interrogés (30 %).
 - ◆ Si l'on peut supposer que le besoin d'aide-ménagère(e) est élevé chez les familles monoparentales, on ne constate pas de surreprésentation de personnes **isolées avec enfants** parmi les utilisateurs de titres-services. 8 % d'entre eux sont des familles monoparentales, contre 8 % des non-utilisateurs et 10 % de la population belge.
 - ◆ Un grand groupe d'utilisateurs est **cohabitant sans enfants** (37%). Il peut s'agir de personnes âgées qui ne travaillent plus ou de jeunes couples actifs tous les deux sans enfants.

¹⁰ Sur la base des données Statbel pour 2017.

- ▶ **Situation professionnelle** : Les ménages actifs forment un groupe important d'utilisateurs des titres-services. Nous observons parmi les utilisateurs de nombreuses familles dans lesquelles les deux partenaires travaillent. Cette proportion est de 37 % contre 26 % chez les non-utilisateurs et 23 % chez les anciens utilisateurs. Au total, au moins une personne travaille dans 64 % des familles d'utilisateurs de titres-services. Pour les non-utilisateurs, ce chiffre s'élève à 58 %, contre 44 % pour les anciens utilisateurs.
- ▶ **Niveau de scolarité** : 52 % des utilisateurs de titres-services sont hautement qualifiés (soit au moins un diplôme de l'enseignement supérieur). Parmi les non-utilisateurs interrogés, ce chiffre n'est que de 33 % et 34 % pour la population belge.
- ▶ **Handicap** : 9 % des ménages qui utilisent des titres-services ont une personne handicapée à charge. Cette situation concerne 6 % des non-utilisateurs.
- ▶ **Revenus** : Les utilisateurs de titres-services ont des revenus moyens plus élevés que les non-utilisateurs. Parmi les utilisateurs, 23 % ont des revenus familiaux nets supérieurs à 4000 € par mois, ce qui n'est le cas que pour 9 % des non-utilisateurs. Pourtant, près d'un ménage sur trois qui utilise des titres-services a des revenus faibles (revenus familiaux nets inférieurs à 2500 € par mois). Chez les non-utilisateurs et les anciens utilisateurs, cette proportion est respectivement de 48 % et 46 %.¹¹

Les constatations ci-dessus démontrent clairement que le système des titres-services atteint un large groupe d'utilisateurs, chacun ayant ses propres motifs pour utiliser les titres-services, mais aussi ses propres moyens financiers. Le groupe d'utilisateurs n'est donc pas homogène. Cette hétérogénéité doit certainement être prise en considération lors de la discussion sur la sensibilité à l'évolution du prix (chapitre 2.9.).

Les citations suivantes illustrent la variété des utilisateurs, mais aussi des non-utilisateurs.

« 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. »

« Les titres-services sont trop chers pour les personnes isolées. »

« C'est quand on en a le plus besoin qu'on a le moins les moyens et donc que c'est impossible. Maman solo avec un enfant malade, impossible de payer ça. Pourtant un coup de main serait le bienvenu ! »

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

¹¹ Il est difficile de comparer les revenus des utilisateurs de titres-services dans notre enquête avec les revenus moyens de l'ensemble de la population belge en raison de la question spécifique posée dans l'enquête.

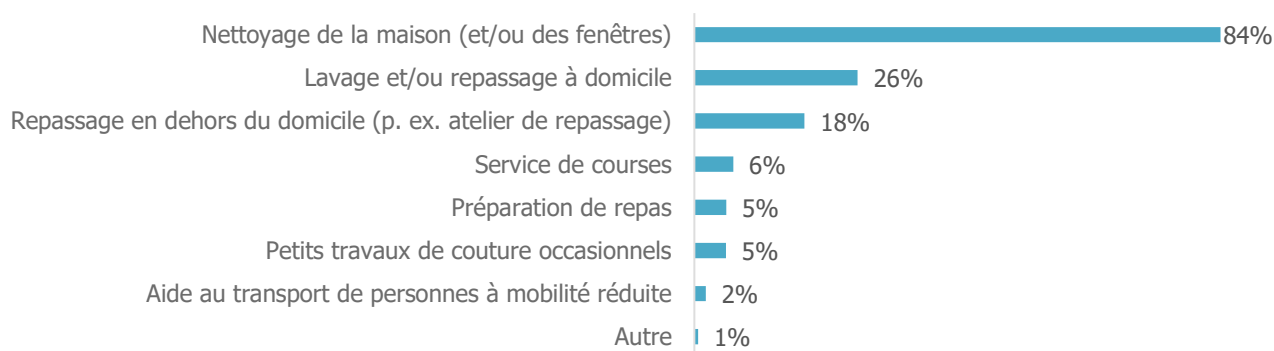


2.2. Quelles sont les habitudes d'achat des utilisateurs de titres-services ?

Les titres-services sont surtout utilisés pour le nettoyage

Comme le montre la figure ci-dessous, 84 % des utilisateurs font appel à des titres-services pour le nettoyage de leur maison. Une personne sur quatre les utilise (également) pour la lessive et/ou le repassage à domicile et 18 % pour le repassage en dehors du domicile. L'utilisation d'autres activités (comme les courses, les repas, les travaux de couture et le transport) par le biais des titres-services reste limitée. Par ailleurs, seul 1 % des utilisateurs déclarent utiliser des titres-services pour d'autres services que ceux autorisés par le système. Si les utilisateurs sont demandeurs de pouvoir utiliser les titres-services pour d'autres activités que celles actuellement autorisées (voir chapitre 7.3), il apparaît sur le terrain que les règles sont respectées et qu'actuellement, les utilisateurs ne font effectivement pas appel aux titres-services pour d'autres activités non autorisées.

Figure 6 : Activités réalisées par le biais des titres-services



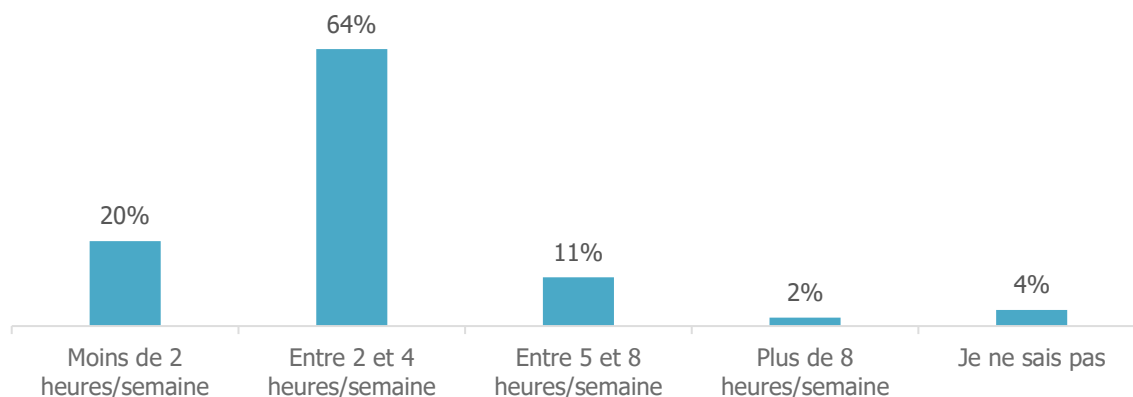
Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

En moyenne, les titres-services sont utilisés pour 2,3 heures par semaine

Sur la base de données administratives, il apparaît qu'en 2016, 118,8 titres-services ont été achetés en moyenne par utilisateur. Cela correspond à 2,3 heures par semaine. Il existe cependant d'importantes différences régionales dans l'intensité d'utilisation des titres-services : à Bruxelles, le nombre de titres achetés atteint 2,7 heures par semaine, en Flandre 2,3 heures par semaine et en Wallonie 2,0 heures par semaine.

Ces moyennes sont confirmées dans l'enquête (voir Figure 7). Ainsi, 2 utilisateurs sur 3 ont indiqué dans l'enquête qu'ils utilisaient les titres-services pour 2 à 4 heures par semaine. Toutefois, 20 % les utilisent pour moins de 2 heures par semaine. Seuls 13 % sont de grands utilisateurs et font appel à des titres-services pour 5 heures ou plus par semaine. Les grands utilisateurs se retrouvent davantage à Bruxelles, dans les familles où les deux partenaires travaillent et dans les familles disposant de revenus supérieurs.

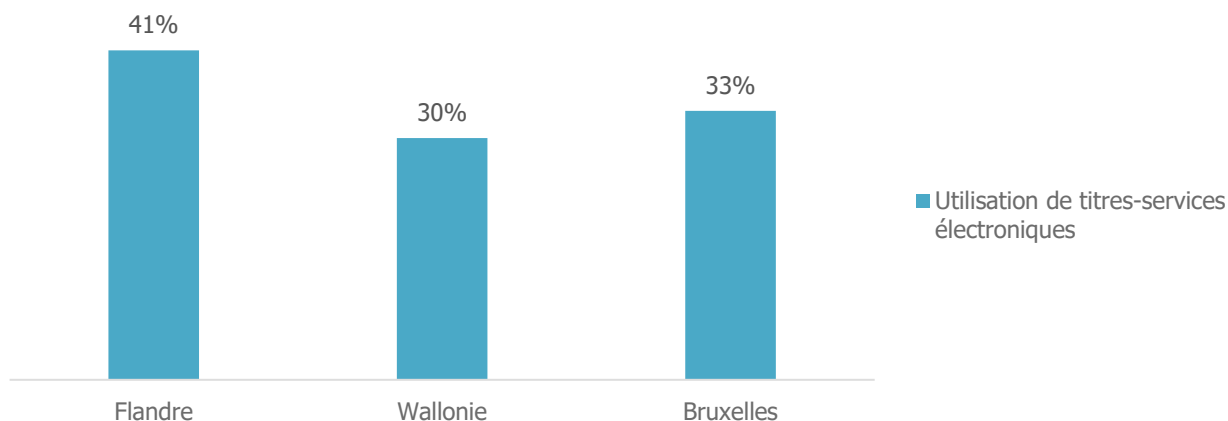
Figure 7: Répartition du nombre d'heures par semaine pour lesquelles les titres-services sont utilisés



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Sur la base des données régionales, il apparaît que 40,9 % des utilisateurs en Flandre utilisaient des titres-services électroniques en 2016, contre 30 % en Wallonie et 33,4 % à Bruxelles. Les personnes âgées de plus de 55 ans font également moins recours aux titres électroniques. Il convient de souligner que les régions ont développé une politique différente en matière de numérisation des titres-services. Par exemple, la Flandre a explicitement opté pour les titres électroniques, conformément à la politique « Radicaal Digitaal ».

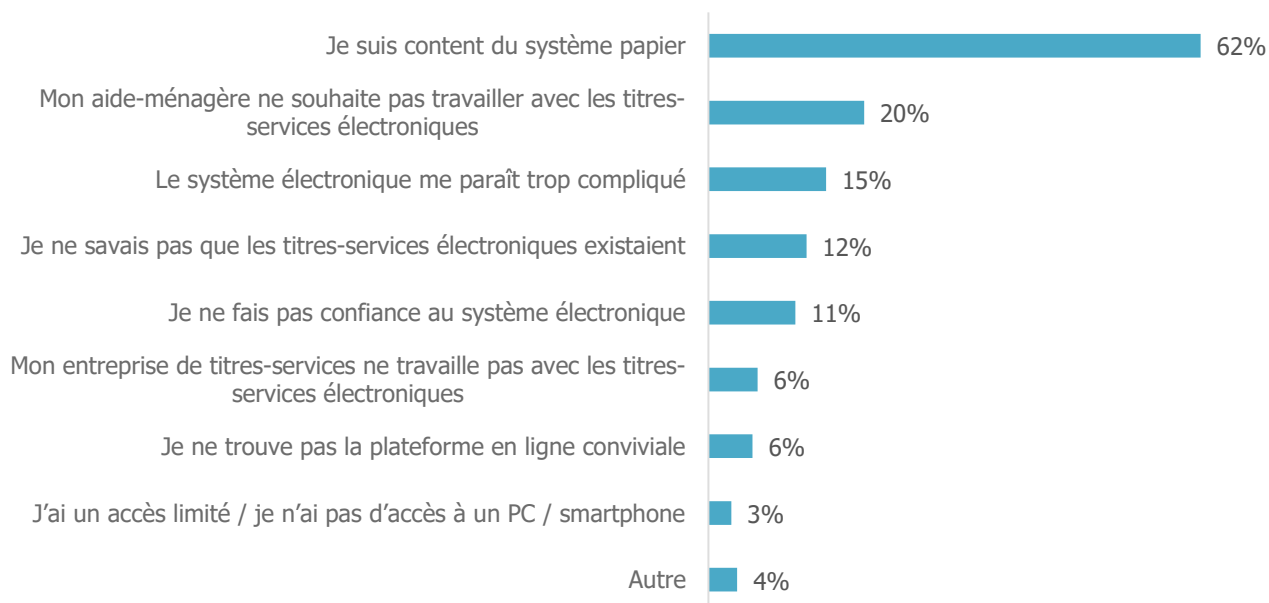
Figure 8 : Pourcentage d'utilisateurs recourant aux titres-services électroniques



Source : IDEA Consult sur la base des données régionales

Dans l'enquête auprès des utilisateurs, les utilisateurs de titres-services papier ont été questionnés sur leurs raisons principales d'utiliser les titres papier plutôt que des titres électroniques. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, la principale raison (62 %) est le niveau de satisfaction élevé envers le système papier. Pour 20 % des utilisateurs questionnés, c'est l'aide-ménagère(e) elle-même qui ne souhaite pas travailler avec le système électronique. Par ailleurs, 15 % pensent que le système électronique est trop difficile à utiliser et 11 % n'y font pas confiance. Il est frappant de constater que 12 % ne sont pas encore au courant de l'existence des titres électroniques.

Figure 9 : Motifs d'utilisation des titres papier par les utilisateurs de titres-services papier



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Ces résultats montrent donc qu'une grande partie des utilisateurs ne recourent pas aux titres-services électroniques par habitude : ils sont satisfaits du fonctionnement du système papier actuel et ne ressentent pas le besoin de changer. Le manque de confiance envers le système ou la perception que les titres électroniques sont trop difficiles à utiliser est relativement limité. Cette dernière catégorie de réponse peut toutefois être sous-représentée dans l'enquête étant donné qu'elle a été diffusée en ligne et n'a donc atteint que des utilisateurs ayant un (bon) accès à Internet. Ces résultats indiquent toutefois que la proportion d'utilisateurs de titres-services électroniques pourrait être augmentée, moyennant des efforts supplémentaires pour convaincre les utilisateurs qui utilisent par habitude des titres papier de passer au système électronique. Les citations suivantes illustrent un certain nombre de raisons évoquées par les utilisateurs pour ne pas utiliser de titres électroniques.

« Ma mère, qui habite chez moi, a 88 ans et ne sait pas se servir des titres-services électroniques »

« J'ai un meilleur aperçu du nombre de titres que j'ai encore avec les titres papier. »

« Il n'y a nulle part l'explication du fonctionnement pratique des titres-services électroniques ! Comment ça marche ? »

« Problèmes avec l'utilisation de mon compte. J'ai demandé un nouveau mot de passe plusieurs fois et je n'ai jamais pu les utiliser ! »

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

Le nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques varie également en fonction de l'entreprise de titres-services. Ces dernières années, plusieurs entreprises ont consenti de nombreux efforts pour convaincre les utilisateurs de passer à des titres électroniques (voir aussi chapitre 3.4.). Ceci est illustré à l'aide de la citation suivante.

« En tant qu'entreprise, nous avons finalement dû assumer le rôle de Sodexo et nous avons fortement investi pour convaincre les utilisateurs de passer aux titres électroniques. Pour convaincre les utilisateurs restants, il faudra maintenant l'aide des pouvoirs publics. »

Citation tirée de l'interview menée avec l'entreprise de titres-services

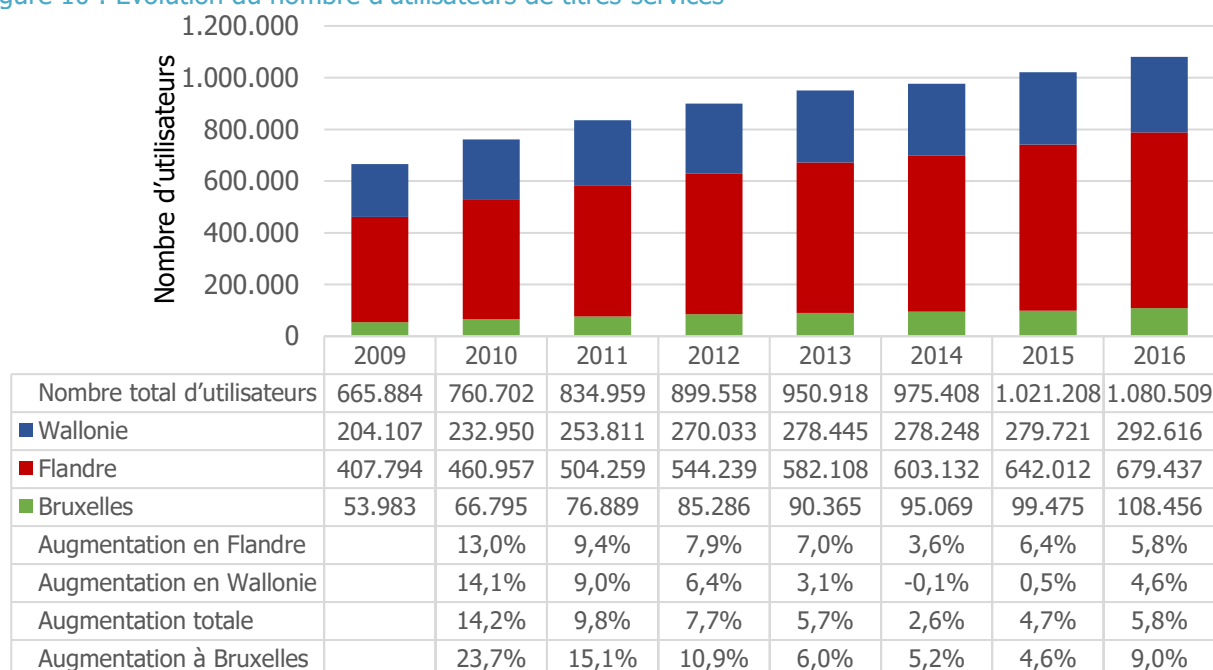


2.3. Comment l'utilisation des titres-services a-t-elle évolué ces dernières années ?

Le marché des titres-services attire de plus en plus d'utilisateurs...

En 2016, plus d'un million de Belges ont utilisé les titres-services, dont 679 437 Flamands, 292 616 Wallons et 108 456 Bruxellois. Ces chiffres n'ont cessé de croître depuis le lancement du système. Après une baisse des chiffres de croissance en 2014, ceux-ci ont à nouveau augmenté fortement en 2015 et surtout en 2016.

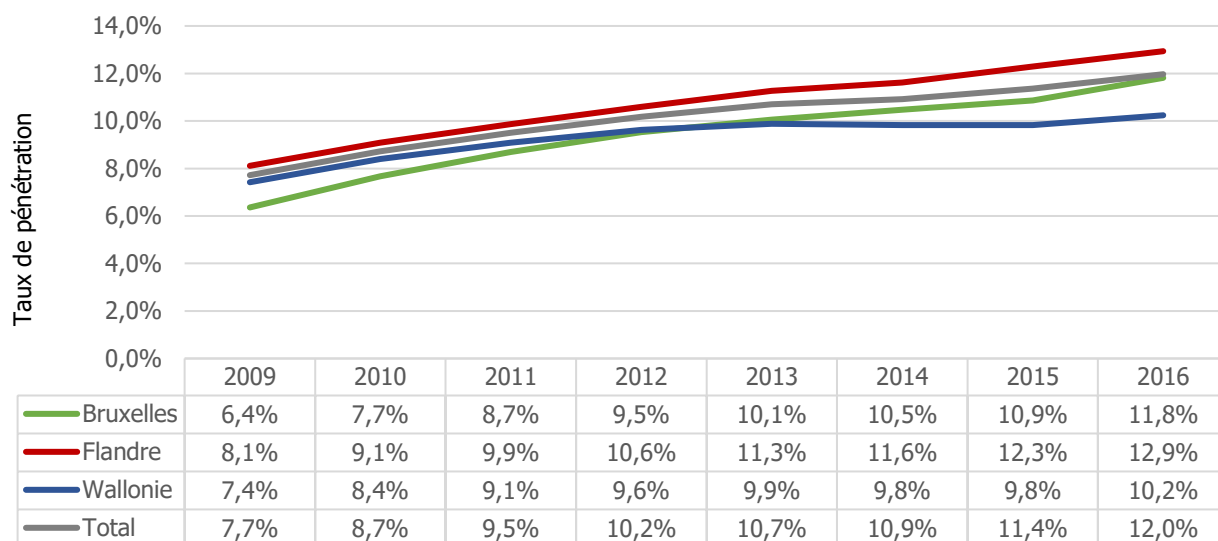
Figure 10 : Évolution du nombre d'utilisateurs de titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'ONEM (2009-2014) et des données des services publics régionaux (2015-2016)

Par ailleurs, il apparaît que le nombre d'utilisateurs augmente plus fortement que la population. Ainsi, 12 % des Belges utilisaient activement les titres-services en 2016, contre 7,7 % en 2009 (voir Figure 11). Cette augmentation indique que le système ne se développe pas uniquement en raison de la croissance démographique, mais qu'il convainc et attire effectivement de nouveaux utilisateurs. Les taux de pénétration varient toutefois en fonction de la région (10,2 % en Wallonie, 11,8 % à Bruxelles et 12,9 % en Flandre).

Figure 11: Évolution du taux de pénétration des titres-services (nombre d'utilisateurs par rapport à la population)



Source : IDEA Consult sur la base de données de l'ONEM, des services publics régionaux et de Statbel

L'évolution du nombre d'utilisateurs et des taux de pénétration doit cependant être interprétée avec prudence. Ainsi, il peut y avoir différents utilisateurs de titres-services au sein d'un même ménage. On peut s'attendre à ce que ce soit effectivement le cas depuis 2013, lorsqu'il a été décidé de réduire le montant maximum déductible fiscalement chaque année à 1380 €/personne (soit environ 150 titres). Depuis lors, une partie des ménages pourrait répartir leurs titres entre les différents membres adultes de leur ménage afin de réaliser une optimisation fiscale. Cela peut expliquer l'évolution du nombre d'utilisateurs et l'augmentation du taux de pénétration.

Indépendamment de cette augmentation artificielle du nombre d'utilisateurs, les entreprises constatent cependant que le nombre d'utilisateurs continue d'augmenter. Cette augmentation s'observe surtout en Flandre, où plusieurs entreprises indiquent avoir des listes d'attente d'utilisateurs.

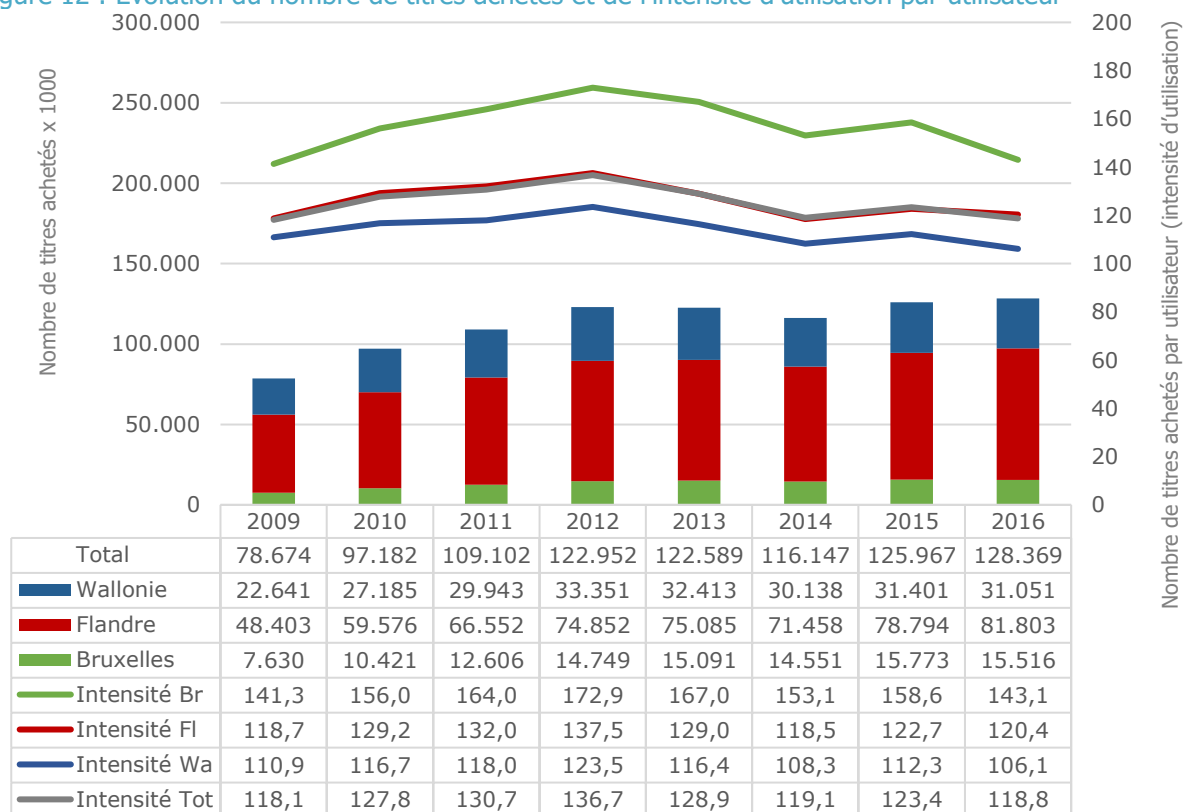
« De plus en plus de nouveaux utilisateurs continuent d'entrer dans le système. »

Citation tirée des entretiens menés avec les entreprises titres-services

... mais l'intensité d'utilisation des titres-services est en baisse

Le nombre de titres-services achetés a augmenté d'année en année jusqu'en 2013. Pour toutes les régions hormis la Wallonie, le nombre de titres-services achetés continue d'augmenter depuis 2015. Il est frappant de constater que l'intensité d'utilisation des titres, définie comme le nombre de titres achetés par utilisateur sur une base annuelle, est en baisse dans les trois régions depuis 2012. Cette période se caractérise également par différentes hausses de prix, après plusieurs années à prix constant. En outre, l'augmentation continue du nombre d'utilisateurs et, parallèlement, la diminution de l'utilisation moyenne des titres-services peuvent également s'expliquer par une optimisation fiscale de l'utilisation. L'évolution du nombre d'utilisateurs et de l'utilisation moyenne doivent donc être interprétées avec prudence.

Figure 12 : Évolution du nombre de titres achetés et de l'intensité d'utilisation par utilisateur



Source : IDEA Consult sur la base de l'ONEM (2009-2014) et des données des services publics régionaux (2015-2016)

Toutefois, la baisse de l'intensité d'utilisation au fil du temps est également confirmée par les entreprises. Lors des entretiens, il a été remarqué que chaque hausse de prix s'accompagnait d'une diminution du nombre d'heures demandées chez une partie des utilisateurs. Cette tendance entraîne surtout une augmentation de la charge de travail pour les aides-ménagère(s) qui, avec moins d'heures, doivent souvent effectuer le même travail qu'avant. En outre, la diminution du nombre d'heures oblige les aides-ménagère(s) à travailler dans un plus grand nombre de familles pour remplir leur horaire, ce qui entraîne à son tour plus de déplacements et plus de pression pour l'aide-ménagère(e).

Les entreprises soulignent également que de plus en plus de jeunes font appel aux titres-services. Ils avaient l'habitude d'avoir un(e) aide-ménagère(e) chez leurs parents et le veulent aussi quand ils vivent seuls. Ce groupe dispose souvent de moyens financiers limités et souhaite utiliser des titres-services pour un nombre minimum d'heures.

Ces constatations confirment la diminution de l'intensité d'utilisation des titres.

« 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-ménagère(s) restent toujours les mêmes, mais pour moins d'heures »

« De plus en plus de clients font appel aux titres-services pour un nombre limité d'heures, par exemple 3 heures toutes les 2 semaines. Il s'agit souvent de jeunes aux moyens financiers limités vivant dans un petit appartement qui veulent quand même avoir une aide-ménagère(e) comme ils étaient habitués chez leurs parents. Cela augmente la pression sur l'aide-ménagère(e) qui compte de plus en plus de clients et sur nos frais d'encadrement. »

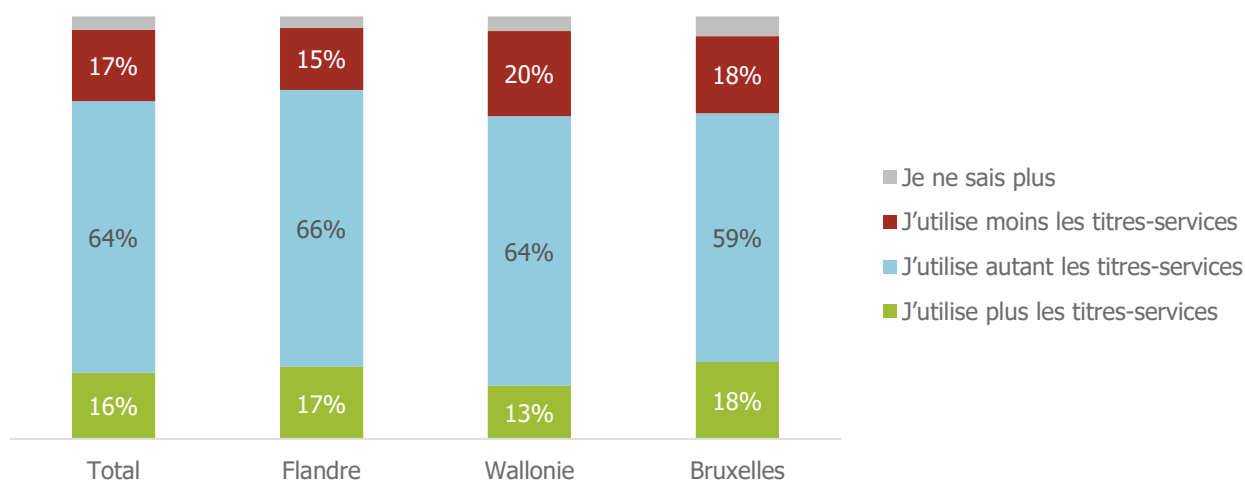
Citations tirées des entretiens menés avec les entreprises titres-services

La raison principale de la diminution de l'utilisation des titres-services est financière

Dans l'enquête, les utilisateurs actuels ont également été interrogés sur l'évolution de leur utilisation des titres-services depuis qu'ils ont commencé à les utiliser. Nous remarquons aussi bien des augmentations que des baisses d'utilisation. Comme le montre la figure ci-dessous, 16 % des utilisateurs ont indiqué utiliser plus de titres-services maintenant qu'au début de leur utilisation. Par ailleurs, 17 % des utilisateurs font moins appel aux titres-services. La majorité utilise cependant toujours autant de titres qu'au début (64 %).

Les différences régionales majeures sont toutefois frappantes. Par exemple, la part des utilisateurs qui font moins appel aux titres est la plus élevée en Wallonie (20 %) et la plus faible en Flandre (15 %). En revanche, la proportion de ceux qui y ont eu davantage recours est la plus faible en Wallonie (13 %) et la plus élevée à Bruxelles (18 %). La Wallonie a également connu une plus forte baisse de sa déduction fiscale, ce qui pourrait expliquer ces évolutions contrastées.

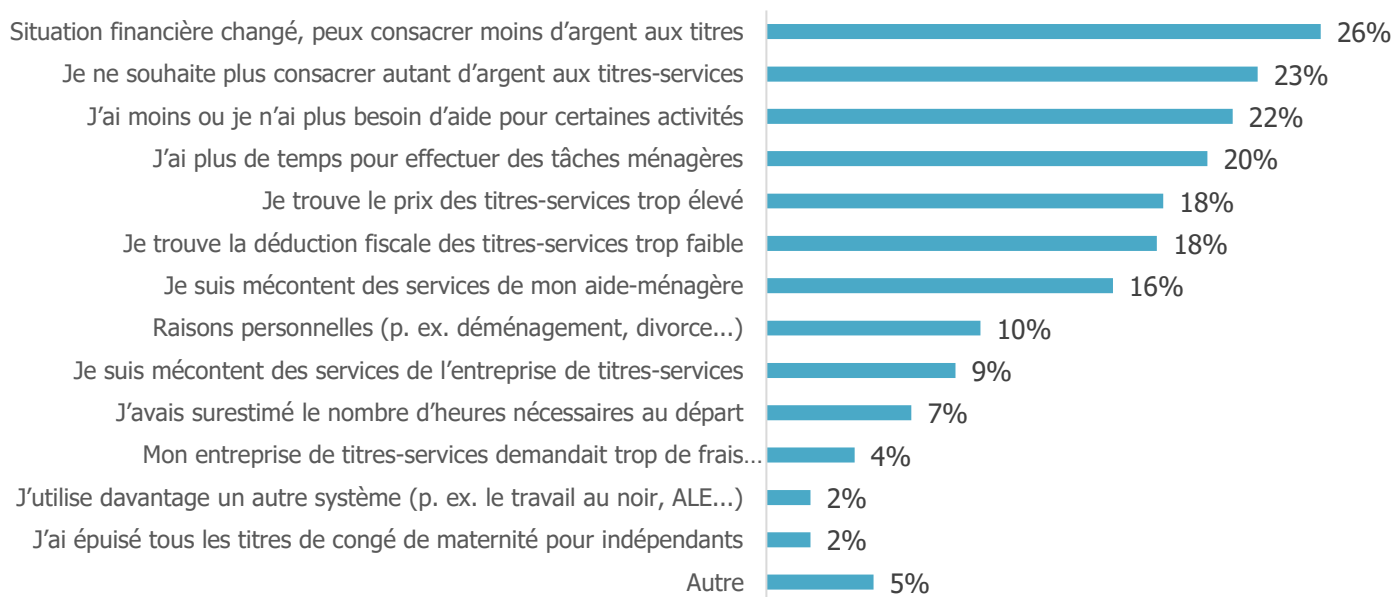
Figure 13 : Évolution du nombre de titres-services utilisés par semaine depuis le début de l'utilisation



Source : IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Près de la moitié des personnes dont l'utilisation a diminué depuis qu'elles ont commencé à utiliser des titres-services évoquent des raisons financières. 26 % indiquent que leur situation financière avait changé et 23 % ne souhaitent plus y consacrer autant d'argent. Par ailleurs, 18 % étaient mécontents du prix d'achat ou de la déduction fiscale. Une modification de la situation personnelle peut également constituer un motif de baisse de l'utilisation: ainsi, les besoins ont changé pour 22 % des utilisateurs et 20 % ont entre-temps eu plus de temps pour effectuer eux-mêmes les tâches. Enfin, 16 % des utilisateurs étaient mécontents des prestations de leur aide-ménagère(e).

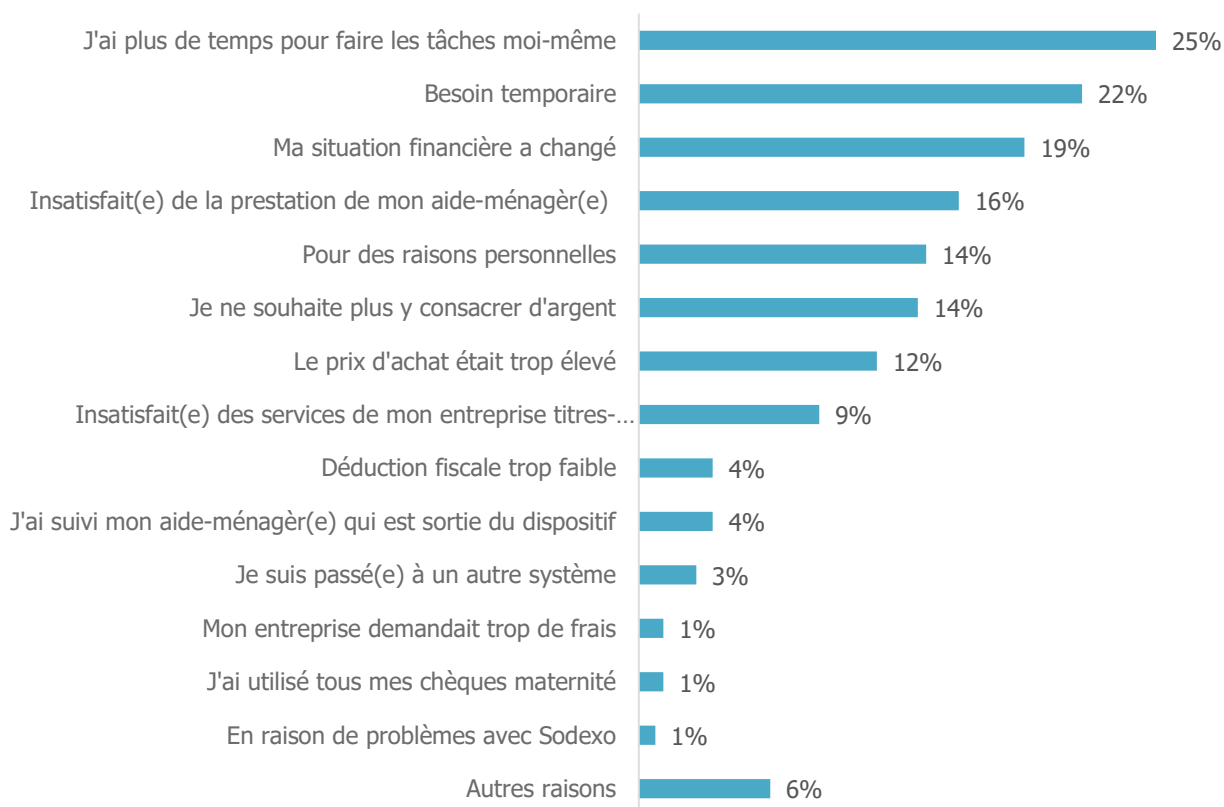
Figure 14 : Raisons pour lesquelles les utilisateurs ont commencé à utiliser moins de titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les personnes qui ont complètement cessé d'utiliser les titres-services évoquent une modification des besoins comme raison principale : 25 % ont arrêté parce qu'ils avaient plus de temps pour effectuer eux-mêmes les tâches ; pour 22 %, les titres-services n'étaient qu'une solution à un besoin temporaire. Mais une modification de la situation financière constitue également un motif important pour ce groupe. 19 % d'entre eux indiquent qu'il s'agissait de la raison les poussant à arrêter d'utiliser les titres-services.

Figure 15 : Raisons pour lesquelles les anciens utilisateurs ont cessé d'utiliser les titres-services



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 248 anciens utilisateurs de titres-services

2.4. Pourquoi les utilisateurs font-ils appel à une aide pour les tâches ménagères ?

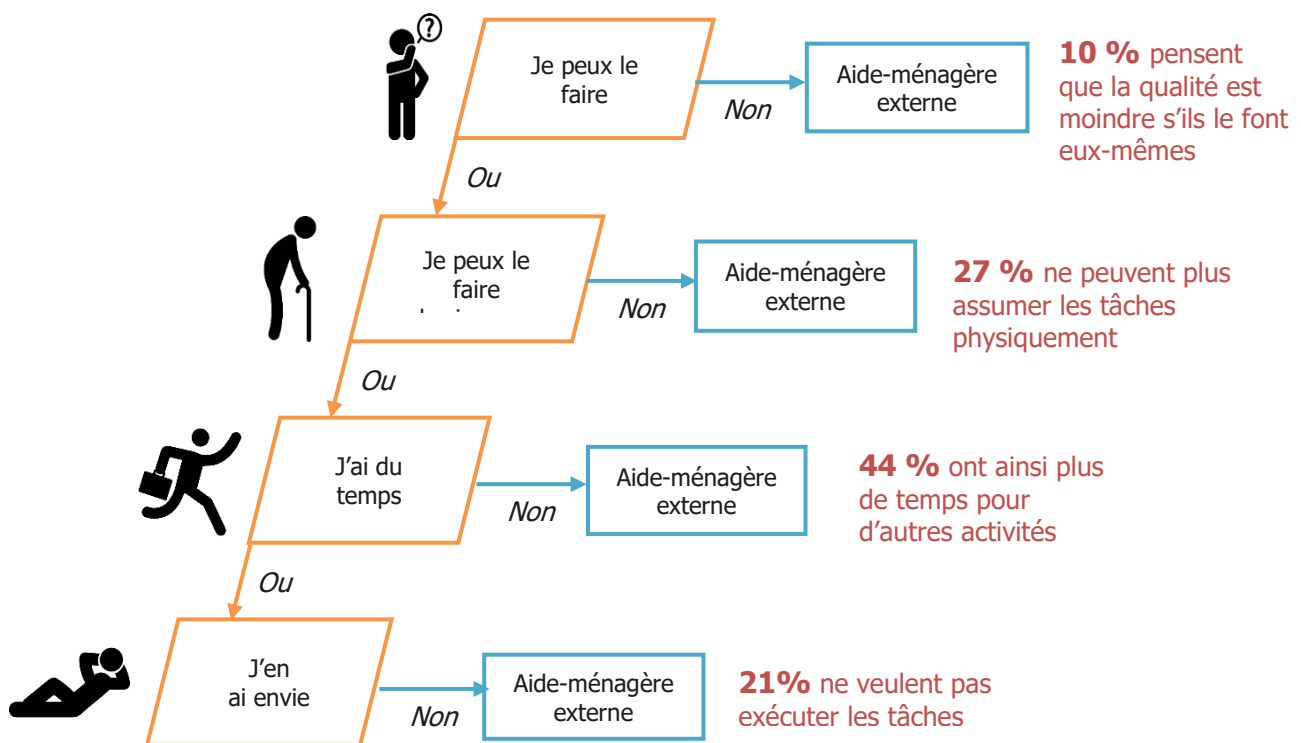
Différents motifs pour faire appel à une aide pour les tâches ménagères

La décision relative au recours ou non à une aide pour les tâches ménagères est considérée dans la littérature comme une réflexion entre, d'une part :

- ▶ le **coût monétaire** : du service externe ;
- ▶ et d'autre part, le **coût d'opportunité** : le salaire net de chaque membre du ménage qui ne peut être gagné parce que le membre, en effectuant lui-même la tâche, n'est pas disponible pour travailler.

Lorsque le coût d'opportunité est supérieur au coût monétaire, il est judicieux de se procurer le service. Une autre manière de déterminer quand faire appel ou non à une aide pour les tâches ménagères est d'effectuer une série de choix proposés dans le **schéma décisionnel** ci-dessous.¹² De cette manière, outre les revenus du ménage et le coût du service, d'autres variables sont également prises en compte, comme l'âge, les changements dans les structures familiales et les facteurs culturels.

Figure 16 : Schéma décisionnel concernant l'externalisation des services domestiques



Source : Figure de J. Lebrun & A. Fournia (2016) complétée des résultats de l'enquête d'IDEA Consult menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

En fonction des différences de profil des utilisateurs de titres-services, nous pouvons également distinguer de grandes différences dans les motifs de recours à une aide-ménagère(e).

Si l'on considère spécifiquement les utilisateurs de titres-services, l'enquête révèle que le plus grand groupe d'utilisateurs (44%) se procure les services afin d'avoir plus de temps pour d'autres activités (dont le travail). Par ailleurs, 27 % des utilisateurs de titres-services externalisent ces services parce qu'ils ne peuvent plus assumer les tâches physiquement. Nous constatons également qu'un grand groupe d'utilisateurs (21 %) externalise ces services parce qu'ils ne veulent pas exécuter les tâches eux-mêmes. Si auparavant, il existait

12 J. Lebrun & A. Fournia (2016), « La politique de soutien aux services à la personne. »

encore un obstacle culturel important à l'externalisation des tâches ménagères, celle-ci est aujourd'hui en grande partie supprimée. Enfin, 10 % des utilisateurs externalisent leurs tâches domestiques car la qualité est supérieure que lorsqu'ils le font eux-mêmes.

Les citations suivantes illustrent les différents groupes d'utilisateurs de titres-services et leurs motifs à recourir à une aide-ménagère(e).

« À notre âge (H=82 F=81), nous ne pouvons plus assumer les tâches ménagères lourdes, donc il s'agit d'une véritable nécessité pour nous. Nous pouvons ainsi encore vivre en autonomie pendant un certain temps. »

« Ma mère, qui habite chez moi, n'est plus en mesure d'entretenir son habitation (et moi, en tant qu'homme, je ne peux pas le faire seul). »

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

« Nous n'aimons pas nettoyer. »

« Je ne sais pas repasser. »

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

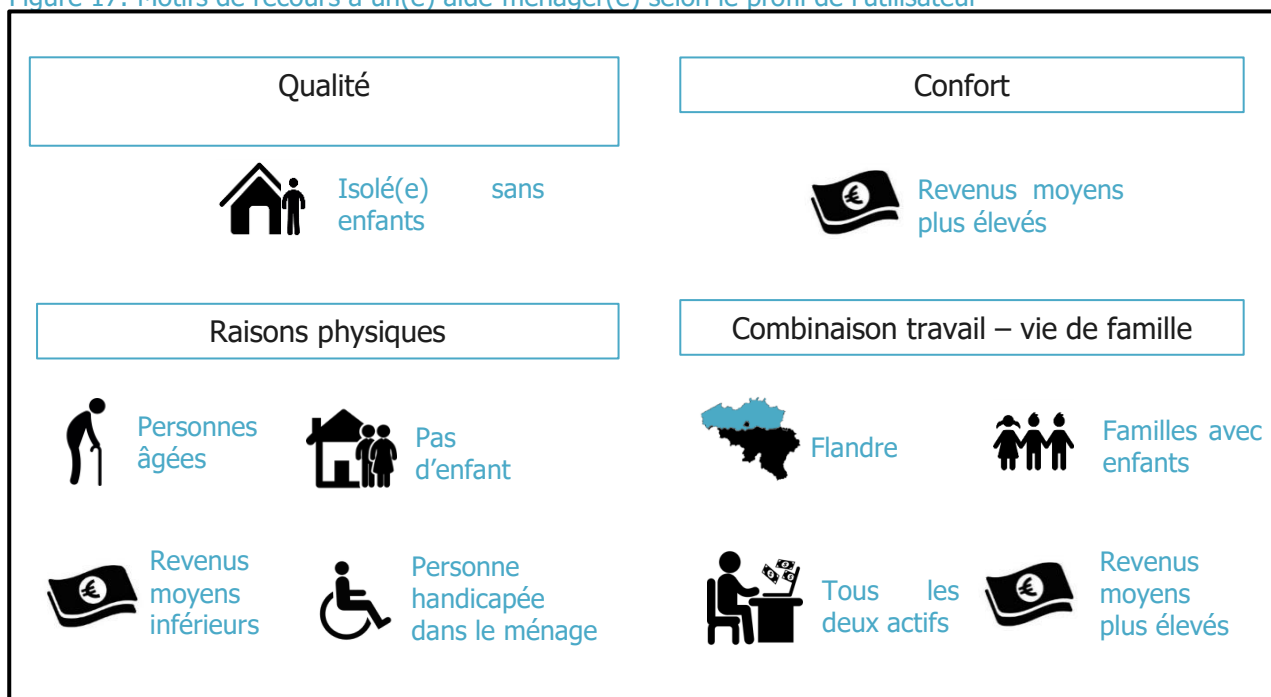
Les motifs de recours à une aide pour les tâches ménagères varient fortement en fonction du profil de l'utilisateur

Comme l'indique la Figure 17, nous constatons que les motifs pour externaliser les tâches ménagères diffèrent selon le profil :

- ▶ Les personnes isolées déclarent avoir plus souvent recours à un(e) aide-ménagère(e) parce que la **qualité des prestations** est plus élevée que lorsqu'elles le font elles-mêmes.
- ▶ Nous observons plus souvent des **raisons physiques** chez les personnes âgées, les familles sans enfants, les revenus inférieurs et les familles avec une personne handicapée à charge.
- ▶ Les utilisateurs flamands, les familles avec enfants, les familles avec les deux partenaires au travail et les familles avec des revenus moyens plus élevés font plus souvent appel à l'aide-ménagère(e) afin de **concilier travail et famille**.
- ▶ Des **raisons de confort** sont plus souvent citées parmi les utilisateurs avec des revenus plus élevés



Figure 17: Motifs de recours à un(e) aide-ménagère(e) selon le profil de l'utilisateur



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Grâce au système des titres-services, de nombreux nouveaux utilisateurs ont découvert le marché de l'aide domestique

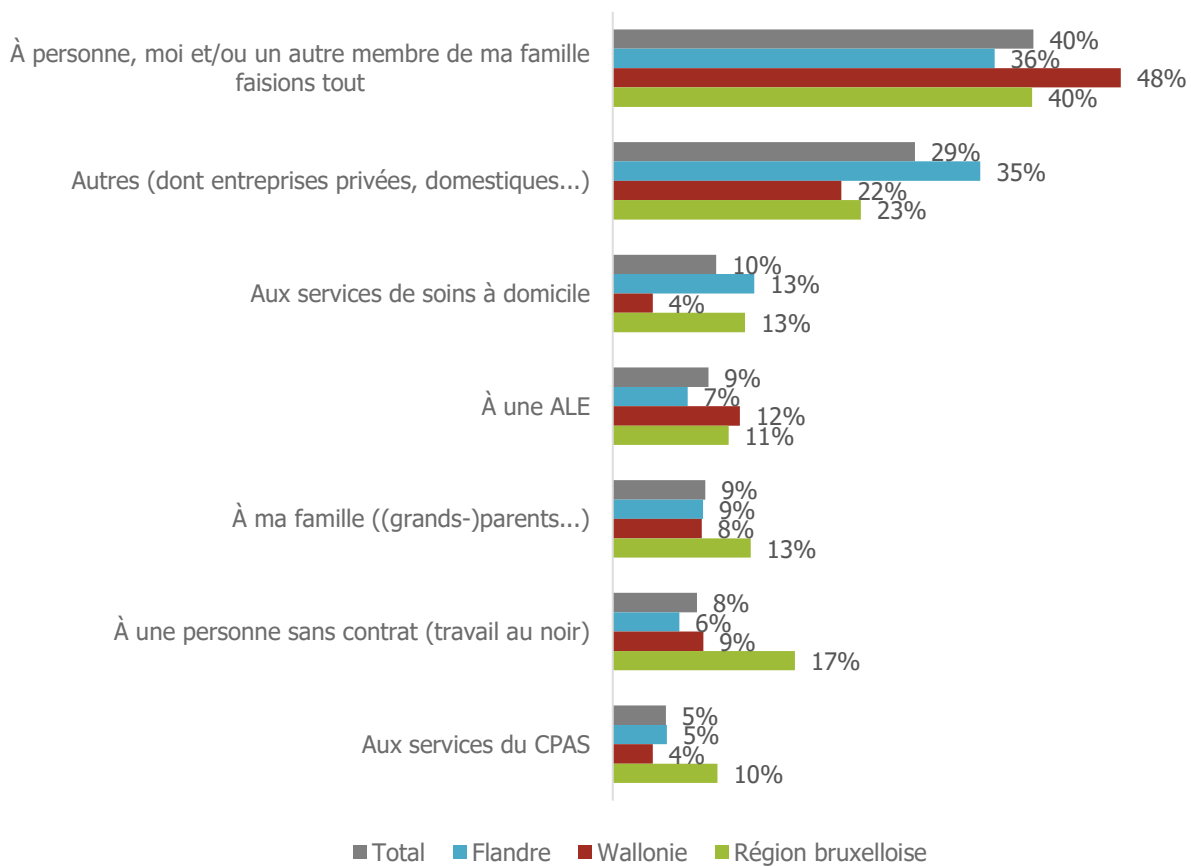
Environ la moitié des utilisateurs actuels des titres-services n'externalisaient pas les tâches ménagères avant de commencer à utiliser des titres-services. 40 % des utilisateurs effectuaient eux-mêmes les tâches ménagères. Cette part est plus élevée en Wallonie (48 %) et plus basse en Flandre (36 %). 9 % confiaient les tâches à la famille (13 % à Bruxelles). La part de « nouveaux » utilisateurs d'une aide-ménagère(e) externe (pas eux-mêmes ni la famille) est donc plus élevée en Wallonie (56 %) et à Bruxelles (53 %) qu'en Flandre (45 %).

Seuls 8 % indiquent avoir travaillé avec une personne au noir auparavant. Cette part est nettement plus élevée à Bruxelles (17 %) qu'en Flandre (6 %) et en Wallonie (9 %).

Par ailleurs, 13 % des utilisateurs faisaient appel à des services de soins à domicile en Flandre et à Bruxelles avant l'utilisation de titres-services. Ce chiffre s'élève seulement à 4 % en Wallonie. Par contre, le recours aux ALE était plus fréquent en Wallonie (12 %) qu'en Flandre (7 %).

29 % faisaient appel à d'autres services, dont, par exemple, des entreprises privées. Ce pourcentage est plus élevé en Flandre (35 %) qu'en Wallonie (22 %) et à Bruxelles (23 %).

Figure 18 : Utilisation d'une aide-ménagère(e) avant l'utilisation de titres-services



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

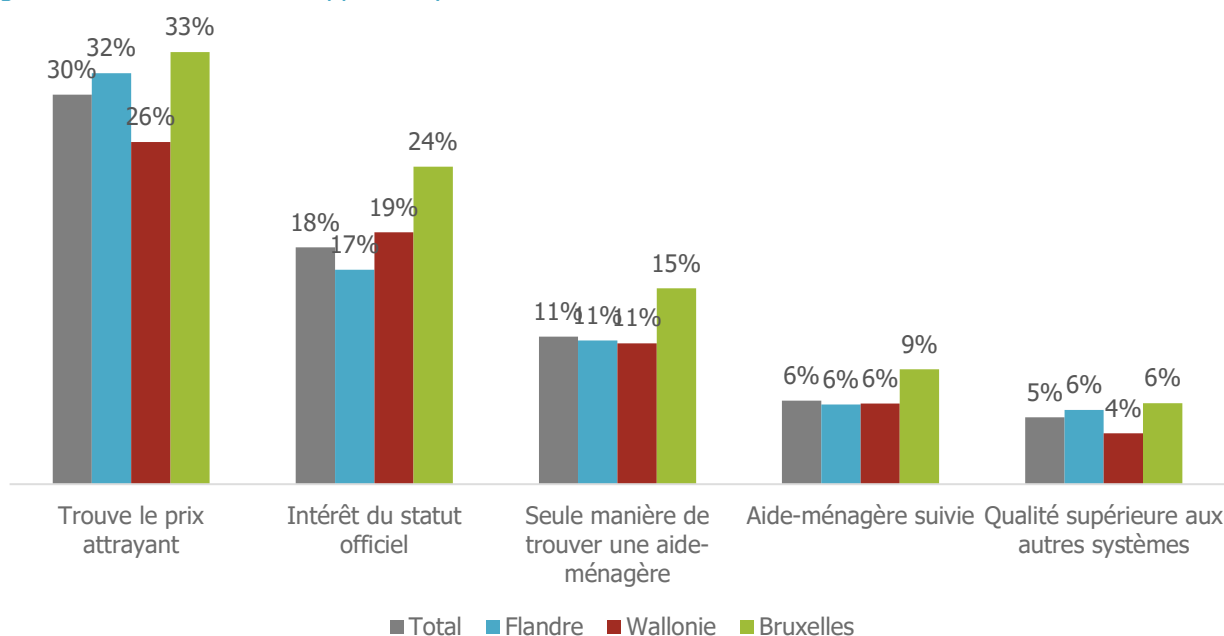
2.5. Pourquoi opter spécifiquement pour les titres-services ?

Il existe plusieurs motifs qui expliquent pourquoi les utilisateurs préfèrent les titres-services à un autre système... mais le prix est le motif principal

La principale raison d'utiliser les titres-services plutôt qu'un autre système est le prix attractif : 30 % des utilisateurs déclarent avoir recours aux titres-services en raison du prix attractif. Ce pourcentage est plus élevé en Flandre (32 %) et à Bruxelles (33 %) qu'en Wallonie (26 %), où le prix net par titre-service est également le plus élevé.

Outre le prix, l'importance du statut officiel est également un motif essentiel : 18 % indiquent qu'il s'agit d'une raison de recourir au système des titres-services. Cette proportion est plus élevée à Bruxelles (24 %), où l'on faisait auparavant plus souvent appel à une aide-ménagère(e) au noir (voir paragraphe 2.4.). Le fait que ce soit le seul moyen de trouver une aide-ménagère(e) constitue pour 11 % des utilisateurs un motif pour faire appel aux titres-services, mais ce motif est plus élevé à Bruxelles (15 %). Par ailleurs, 6 % des utilisateurs ont suivi leur aide-ménagère(e) (9 % à Bruxelles) et 5 % indiquent que la qualité est supérieure à celle d'autres systèmes.

Figure 19 : Raisons de faire appel au système des titres-services



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les motifs d'utilisation des titres-services au lieu d'un autre système sont illustrés à l'aide des citations suivantes, issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs.

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

« La déduction fiscale est intéressante. »

« Je voulais trouver rapidement quelqu'un d'expérience dans le nettoyage. »

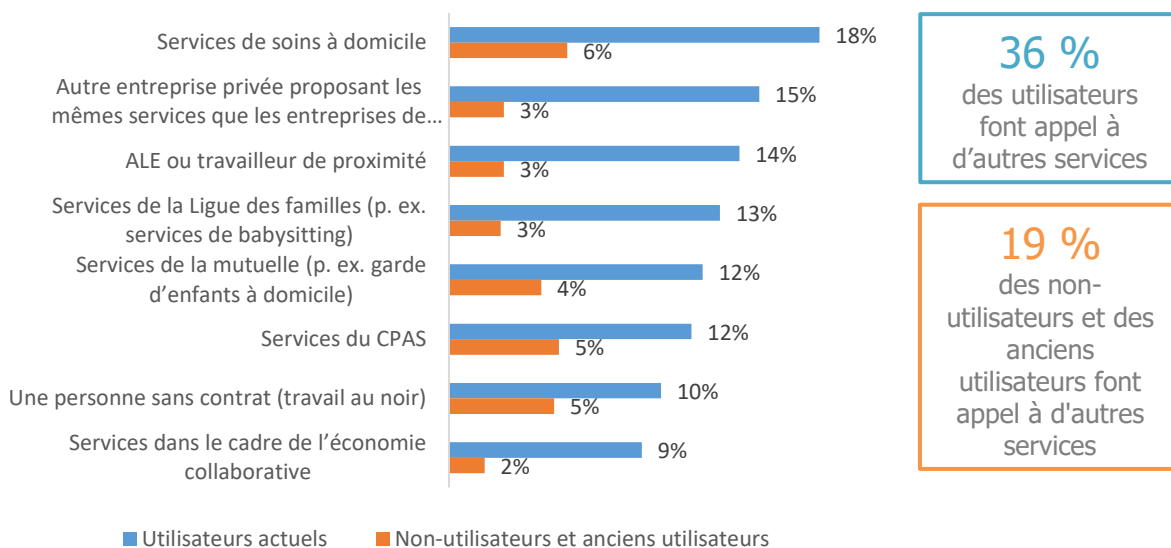
Citations issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services

2.6. D'autres systèmes sont-ils également utilisés ?

Les utilisateurs de titres-services font proportionnellement davantage appel à d'autres services que les non-utilisateurs

Les utilisateurs de titres-services font proportionnellement davantage appel à d'autres systèmes que les non-utilisateurs et les anciens utilisateurs. 36 % des utilisateurs actuels de titres-services ont encore recours à un autre système : 18 % aux services de soins à domicile, 15 % à une autre entreprise privée, 14 % à une ALE ou un travailleur de proximité et 13 % aux services d'un mouvement familial (Ligue des familles). 19 % des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs de titres-services ont recours à un autre système : 6 % aux services de soins à domicile, 5 % aux services du CPAS et 5 % à une personne au noir.

Figure 20 : Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui font également appel à d'autres systèmes



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

D'autres systèmes sont plus souvent utilisés à Bruxelles que dans les deux autres régions (voir Figure 21). Au total, 46 % des utilisateurs font appel à d'autres systèmes à Bruxelles, contre 33 % en Flandre et 40 % en Wallonie. D'autres systèmes sont aussi plus souvent utilisés par les jeunes (51 % chez les 18-34 ans) et les familles avec une personne handicapée à charge (63 %).

Figure 21: Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui font également appel à d'autres systèmes selon leur profil

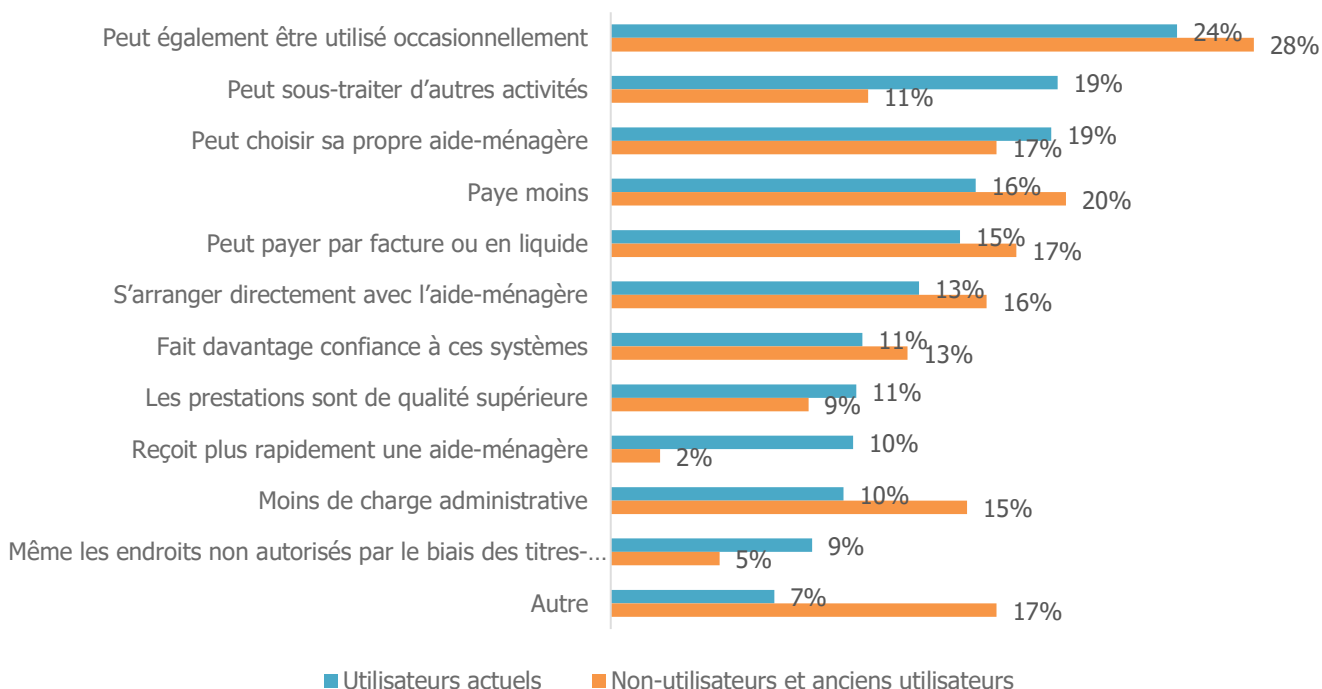


Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

D'autres systèmes sont également utilisés car les titres-services ne répondent pas à tous les besoins des utilisateurs

La principale raison d'utiliser d'autres systèmes que les titres-services est le fait que ces services peuvent aussi être utilisés occasionnellement. Ainsi, les titres-services – surtout pour le nettoyage – sont généralement utilisés à des moments fixes (chaque semaine ou toutes les deux semaines). Par ailleurs, l'utilisation d'activités autres que celles autorisées dans le système des titres-services est également une raison importante d'utiliser d'autres systèmes. Une autre raison est que ces autres systèmes leur permettent de choisir leur propre aide-ménagère(e). Pour les non-utilisateurs, le prix et la possibilité de payer en espèces sont également des facteurs importants.

Figure 22 : Raisons des utilisateurs actuels, des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs d'utiliser d'autres services



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs actuels, 1029 non-utilisateurs et 248 anciens utilisateurs de titres-services

Les citations suivantes, issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs, illustrent les motifs souvent évoqués pour expliquer la raison de faire appel à d'autres systèmes en plus du système des titres-services.

« Je peux y faire appel au moment où j'ai vraiment besoin de l'aide (donc pas une mission fixe !). »

« Mon aide-ménagère a le vertige, les fenêtres sont hautes. Elle ne sait laver que la partie basse de mes fenêtres. »

« Offre ce que mes titres-services n'offrent pas. »

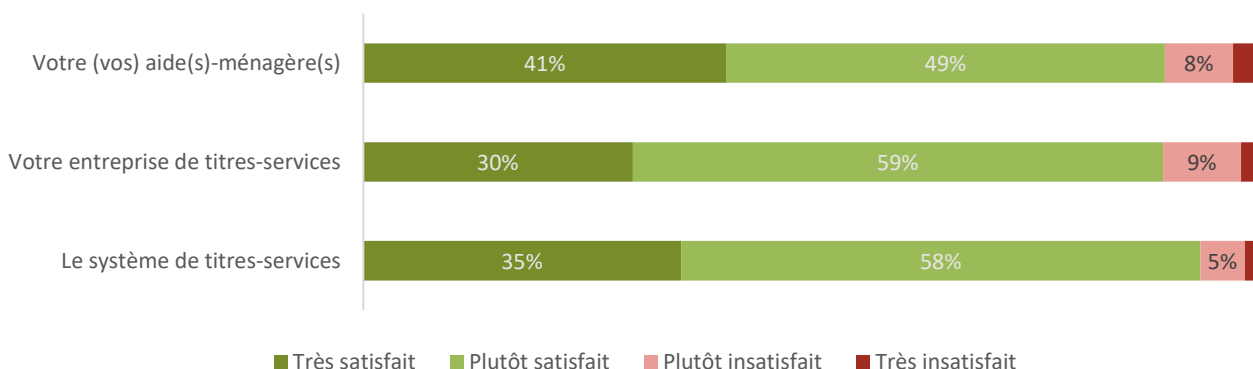
Citations issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services

2.7. Les utilisateurs titres-services sont-ils satisfaits ?

Les utilisateurs sont très satisfaits des titres-services

Les utilisateurs de titres-services sont très satisfaits du système, de leur aide-ménagère(e) et de leur entreprise de titres-services. Ainsi, 89 % sont satisfaits de leur aide-ménagère(e) et de leur entreprise de titres-services et 93 % sont satisfaits du système dans son ensemble.

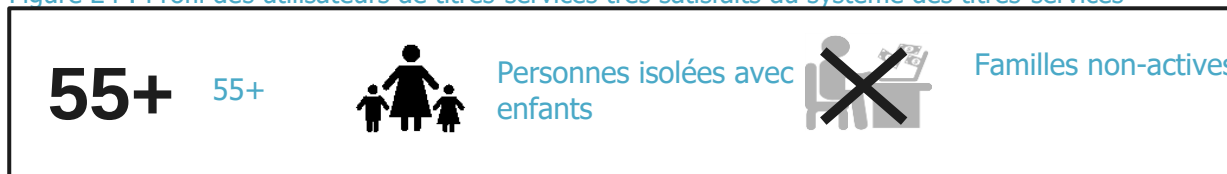
Figure 23 : Satisfaction des utilisateurs de titres-services concernant l'aide-ménagère(e), l'entreprise et le système de titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Nous observons principalement un taux très élevé de satisfaction parmi les plus de 55 ans, les personnes isolées avec enfants et les familles non-actives.

Figure 24 : Profil des utilisateurs de titres-services très satisfaits du système des titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les citations suivantes illustrent l'avis des utilisateurs concernant leur niveau de satisfaction du système.

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

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

« Très bonne initiative... lutte contre le travail au noir... emploi de personnes 'non qualifiées' »

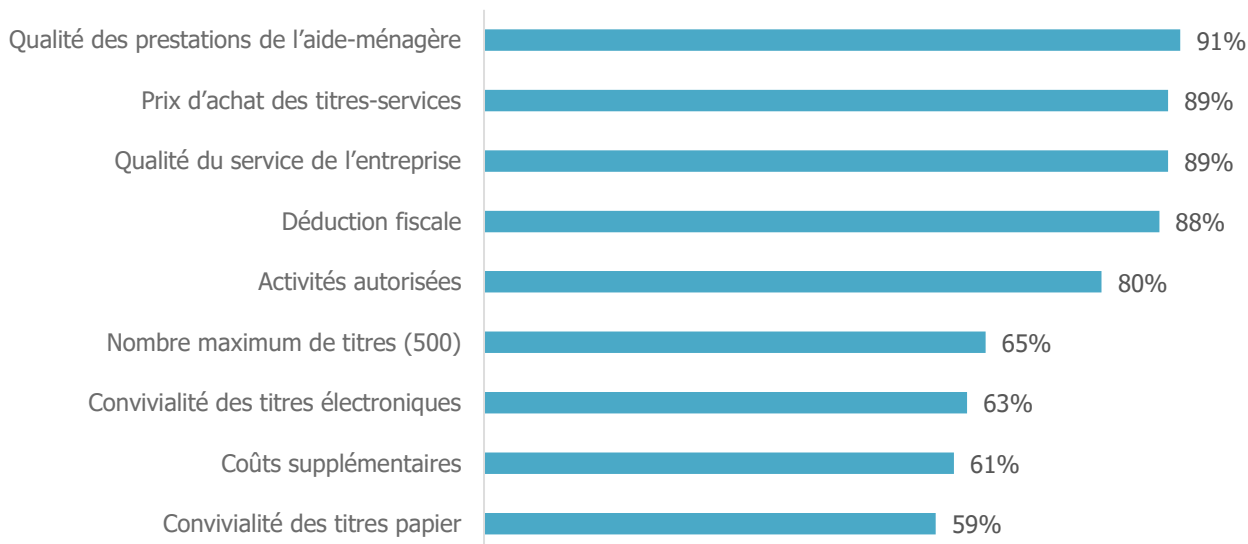
« Très bon système ! À conserver et à étendre si possible »

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

La qualité des prestations et des services est particulièrement appréciée

Les utilisateurs de titres-services attachent le plus d'importance à la qualité des prestations de l'aide-ménagère(e) et des services de l'entreprise de titres-services, au coût des titres-services et à la déduction fiscale (voir Figure 25). Environ 6 utilisateurs sur 10 accordent également de l'importance à la facilité d'utilisation des titres, aux frais supplémentaires et au nombre maximum de titres pouvant être achetés.

Figure 25: Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui évaluent les aspects suivants comme très/plutôt importants



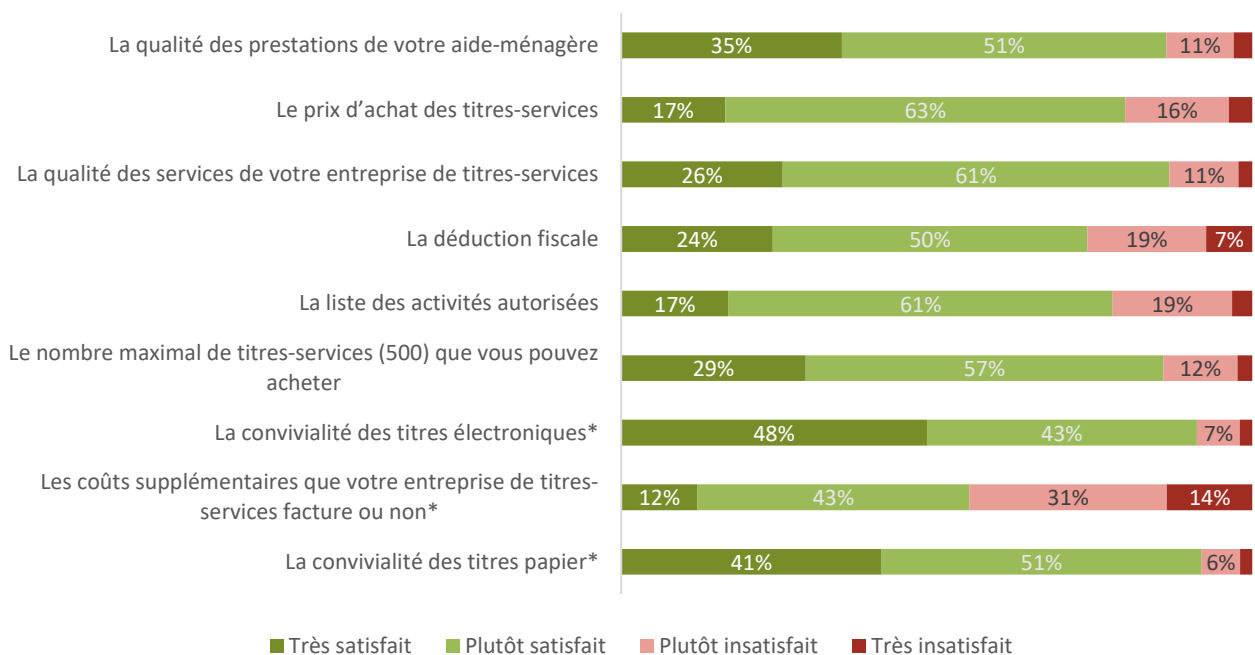
Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

À la Figure 26, nous observons le niveau de satisfaction des utilisateurs de titres-services concernant les différents aspects, par ordre d'importance qu'ils y attachent. Le niveau de satisfaction concernant la qualité des prestations de l'aide-ménagère(e) et des services de l'entreprise de titres-services est très élevé : 87 % sont plutôt ou très satisfaits.

Le prix d'achat et la déduction fiscale sont également considérés comme très importants, mais la satisfaction est moindre. L'insatisfaction concernant la déduction fiscale est plus élevée que celle concernant le prix d'achat. 20 % sont mécontents du prix d'achat et 26 % de la déductibilité fiscale. Nous remarquons que l'insatisfaction à propos de la déduction fiscale est surtout répandue en Wallonie, où cet avantage fiscal a été le plus réduit. 48 % des utilisateurs wallons sont mécontents de la déduction fiscale, contre 29 % des utilisateurs bruxellois et seulement 13 % des utilisateurs flamands.

En ce qui concerne la liste des activités autorisées, nous constatons également un mécontentement (22 % sont plutôt ou pas satisfaits). Par ailleurs, 45 % des personnes qui doivent payer des frais supplémentaires à l'entreprise de titres-services ne sont pas satisfaites. Mais la majorité d'entre elles, 55 %, n'ont donc aucun problème concernant ce point. Cette constatation indique qu'il s'agit probablement de petits montants ou que les utilisateurs sont prêts à payer un peu plus.

Figure 26: Niveau de satisfaction des utilisateurs de titres-services concernant les aspects du système des titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les citations suivantes illustrent quelques insatisfactions des utilisateurs.

« Je suis en colère suite à la décision de diminuer la déduction fiscale de 30 à 10 %. »

« Si la déduction fiscale était appliquée directement, je pourrais vivre plus confortablement ; maintenant, je suis obligé de payer un an de plus pour déclarer les impôts et ainsi récupérer. Un système étrange qui me force à payer plus pour le même résultat. »

« Auparavant, nous ne payions qu'avec un titre-service. Il faut désormais payer des suppléments - pour certaines entreprises par heure et pour d'autres par an. Je ne trouve pas cela juste, mais la raison en est probablement que les entreprises reçoivent moins de subventions de l'État qu'auparavant. En d'autres termes, l'utilisateur est à nouveau pénalisé, tandis que les entreprises déjà riches ne subissent aucune perte par rapport à avant parce que l'utilisateur 'comble' le 'trou' réalisé par l'État. »

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

Si le niveau de satisfaction concernant la facilité d'utilisation des titres électroniques est élevé (91 % des utilisateurs des titres électroniques en sont plutôt/très satisfaits), différents problèmes techniques sont mentionnés dans les remarques de l'enquête. Ceux-ci sont illustrés ci-dessous par le biais des citations des utilisateurs.

« Quand je commande des titres-services électroniques, on me facture 0,5 cent de frais. Je ne comprends pas. Si je ne parviens pas à supprimer ces frais, je repasserai aux chèques papier. »

« Je voudrais avoir un meilleur aperçu des titres achetés et utilisés. Je ne trouve pas le système clair. Parfois, on pense en avoir encore assez et ce n'est pas le cas. »

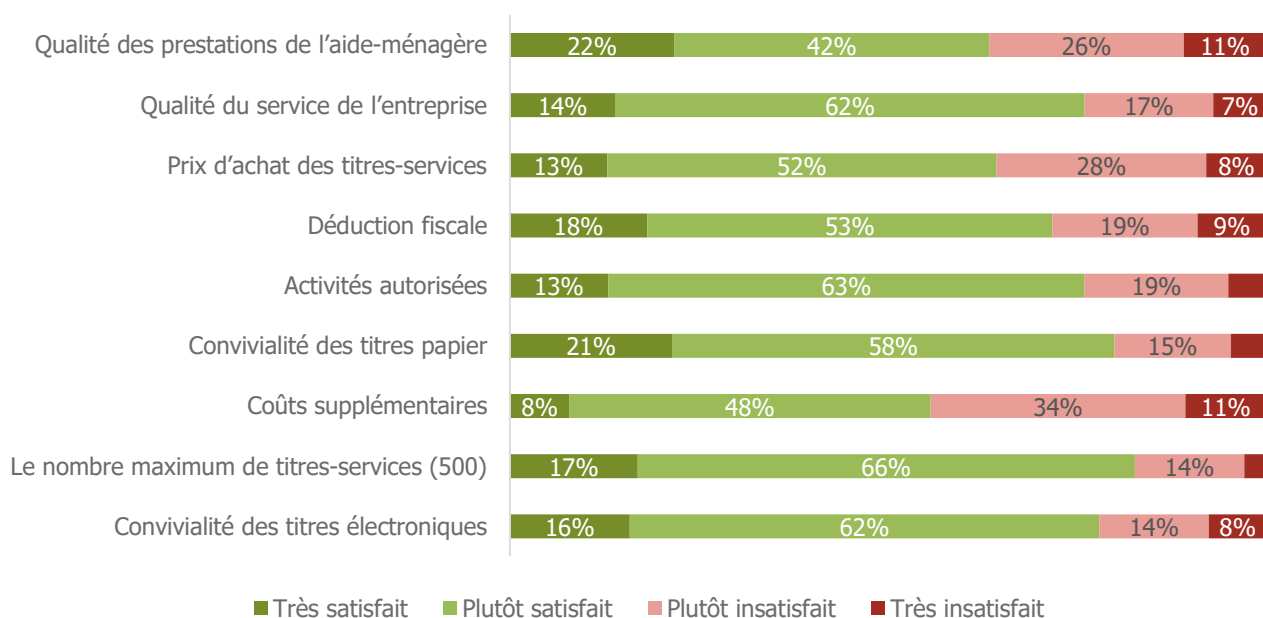
« Le mode d'achat des titres électroniques est complexe ! Le système doit pouvoir être plus facile et plus rapide, par exemple en liant un numéro de compte à l'application. La confirmation des prestations dure 6 jours ! C'est beaucoup trop long ! »

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

Les anciens utilisateurs sont plus souvent mécontents tant de la qualité que du prix des titres-services

Parmi les anciens utilisateurs, le niveau de satisfaction concernant la qualité des services est nettement inférieur à celui des utilisateurs actuels : 37 % sont mécontents de la qualité des prestations de l'aide-ménagèr(e) et 24 % des services de l'entreprise de titres-services. Cela souligne l'importance de garantir une bonne qualité de service afin d'assurer la loyauté des clients. Par ailleurs, 36 % des anciens utilisateurs sont mécontents du prix d'achat des titres et 28 % de la déductibilité fiscale.

Figure 27 : Niveau de satisfaction des anciens utilisateurs de titres-services concernant les aspects du système des titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 248 anciens utilisateurs de titres-services

L'insatisfaction plus élevée des anciens utilisateurs concernant la qualité de la prestation ressort également des citations suivantes, issues de l'enquête menée auprès d'anciens utilisateurs.

« J'ai cessé de prendre une aide-ménagère car les changements réguliers de personnes me dérangent, le travail n'était pas de qualité et je devais recommencer, donc aucun intérêt ! »

« La qualité des prestataires de services doit absolument être améliorée. Il faut davantage les former et les responsabiliser. »

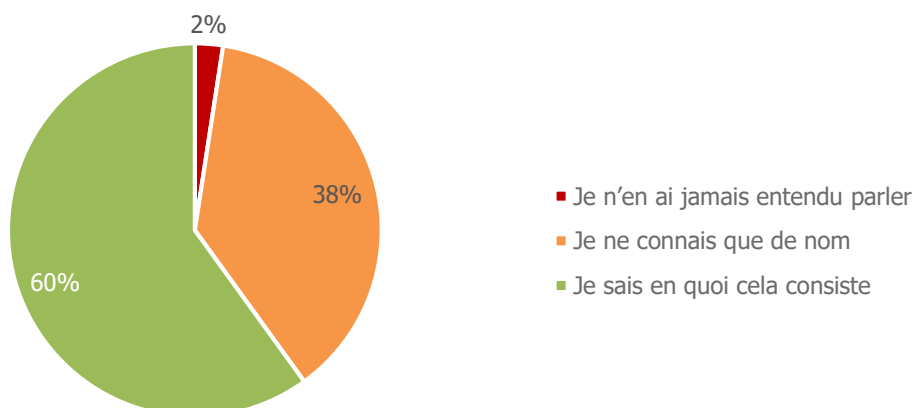
Citations issues de l'enquête menée auprès d'anciens utilisateurs de titres-services

2.8. Quelle est la croissance potentielle de la demande en titres-services ?

Une grande partie des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs de titres-services n'exclut pas l'utilisation de titres-services

Tout d'abord, le système des titres-services est très bien connu. Seuls 2 % des non-utilisateurs n'ont jamais entendu parler du système, 38 % ne le connaissent que de nom et 60 % savent de quoi il s'agit.

Figure 28 : % de non-utilisateurs qui connaissent le système des titres-services

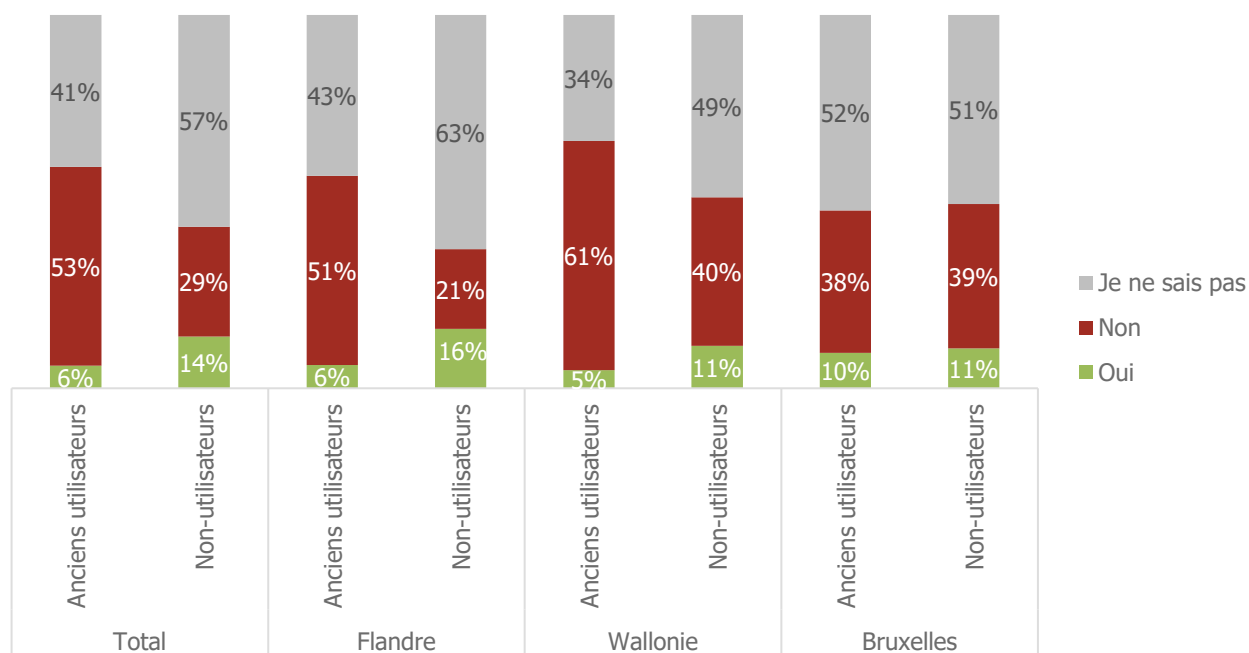


Source : enquête IDEA Consult auprès de 1029 non-utilisateurs de titres-services

En outre, une grande partie des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs n'exclut pas l'utilisation de titres-services (voir Figure 29). Ainsi, 14 % des non-utilisateurs et 6 % des anciens utilisateurs déclarent vouloir (ré)utiliser des titres-services à l'avenir. Toutefois, la majorité des non-utilisateurs interrogés ne savent pas s'ils souhaitent utiliser les titres-services à l'avenir et, parmi les anciens utilisateurs également, 41 % disent ne pas savoir s'ils vont réutiliser des titres-services cette année. Ils ne l'excluent toutefois pas.

Parmi les non-utilisateurs, nous observons la plus forte croissance potentielle en Flandre, avec 16 % qui indiquent vouloir utiliser des titres-services et 63 % qui ne savent pas encore.

Figure 29: % de non-utilisateurs qui utiliseront les titres-services à l'avenir et % d'anciens utilisateurs qui réutiliseront les titres-services en 2018



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 1029 non-utilisateurs et 248 anciens utilisateurs de titres-services

La citation suivante illustre le fait que les non-utilisateurs ne savent pas encore s'ils pourraient utiliser des titres-services à l'avenir.

« Je n'ai jamais sérieusement réfléchi à l'utilisation des titres-services. Peut-être que si je me retrouvais en situation d'incapacité, ce serait différent. »

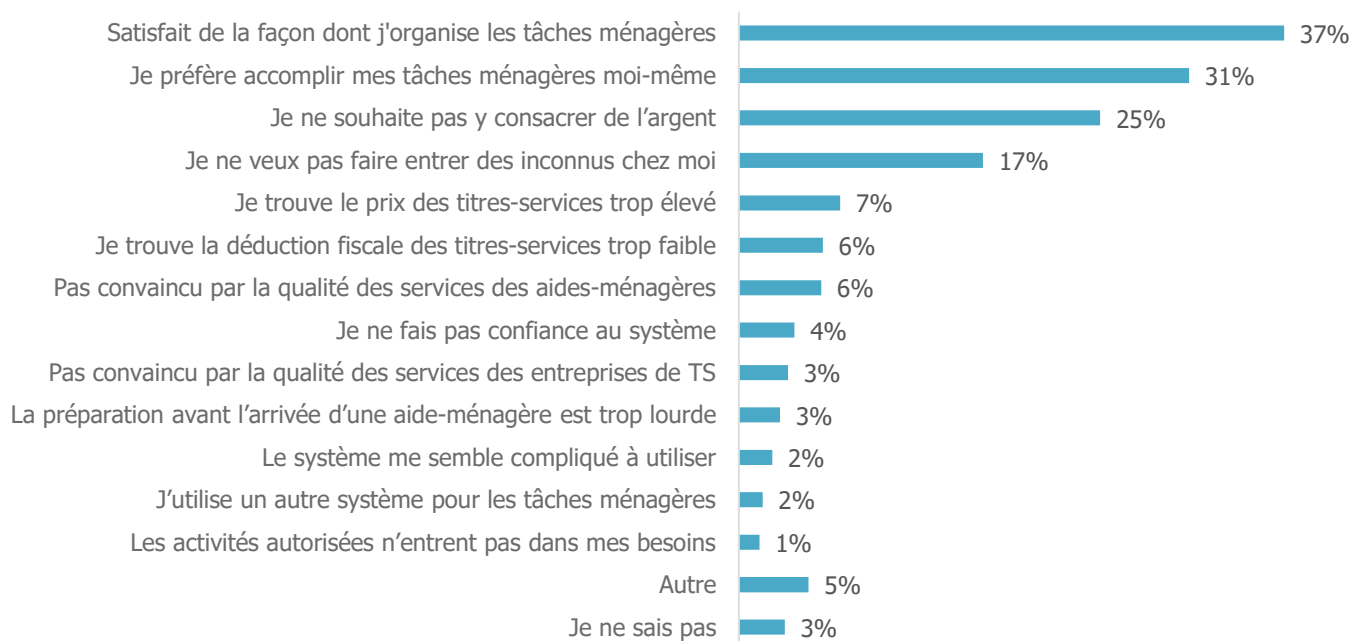
Citation issue de l'enquête menée auprès des non-utilisateurs

L'absence de besoin ou de volonté de faire entrer un inconnu chez soi constituent les principaux motifs de ne pas utiliser le système

Comme l'indique la Figure 30, 37 % des non-utilisateurs déclarent ne pas utiliser de titres-services parce qu'ils sont satisfaits de la manière dont ils organisent les tâches ménagères et 31 % préfèrent faire eux-mêmes les tâches. Par ailleurs, 25 % affirment ne pas vouloir y consacrer d'argent. Pour 17 %, autoriser un inconnu dans la maison forme une barrière.

Le prix d'achat et la déduction fiscale ne constituent un problème que pour une minorité (seulement 7 %).

Figure 30: Motifs des non-utilisateurs de ne pas faire appel au système de titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 1029 non-utilisateurs de titres-services

Les citations suivantes illustrent les éventuels obstacles pour les non-utilisateurs à utiliser les titres-services.

« En fait, je serais très mal à l'aise qu'une personne extérieure s'occupe de mon ménage. J'ai l'impression que c'est à moi de faire les tâches qui m'incombent. »

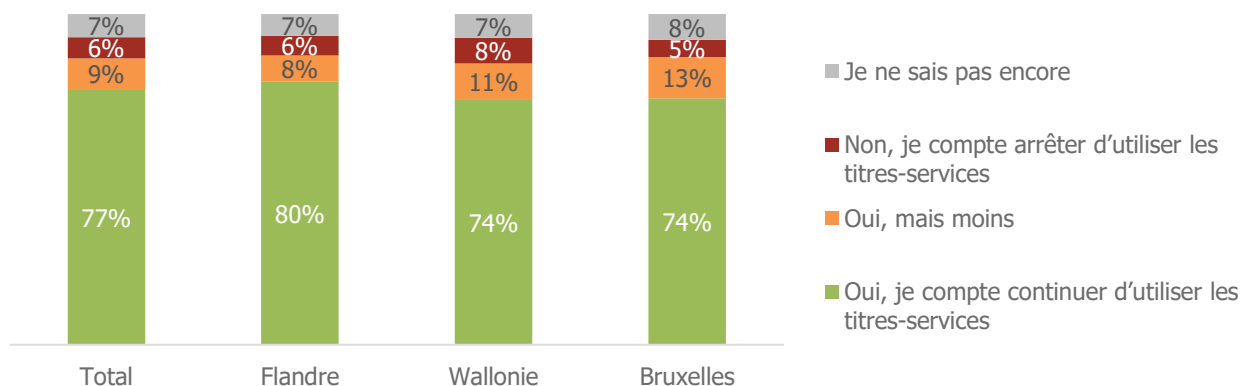
« Mon épouse est beaucoup trop méticuleuse (même maniaque) pour laisser quelqu'un d'autre faire son ménage, ce ne sera jamais assez bon pour elle. »

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

La grande majorité des utilisateurs projettent de continuer d'utiliser les titres-services à l'avenir

77 % des utilisateurs actuels de titres-services prévoient de continuer de le faire à l'avenir. 9 % prévoient de réduire l'utilisation des titres-services et 6 % projettent d'arrêter. Les utilisateurs les plus fidèles se situent en Flandre, avec 80 % qui continueront d'utiliser des titres-services ; seuls 8 % ont l'intention de diminuer et 6 % d'arrêter. En Wallonie et à Bruxelles, davantage d'utilisateurs ont l'intention de diminuer leur utilisation (respectivement 11 % et 13 %). En Wallonie, davantage d'utilisateurs comptent également arrêter (8 %). Cela peut indiquer que la diminution de la déduction fiscale dans ces régions a joué un rôle sur l'utilisation des titres-services.

Figure 31 : Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui envisagent à l'avenir de diminuer ou d'arrêter d'utiliser les titres-services

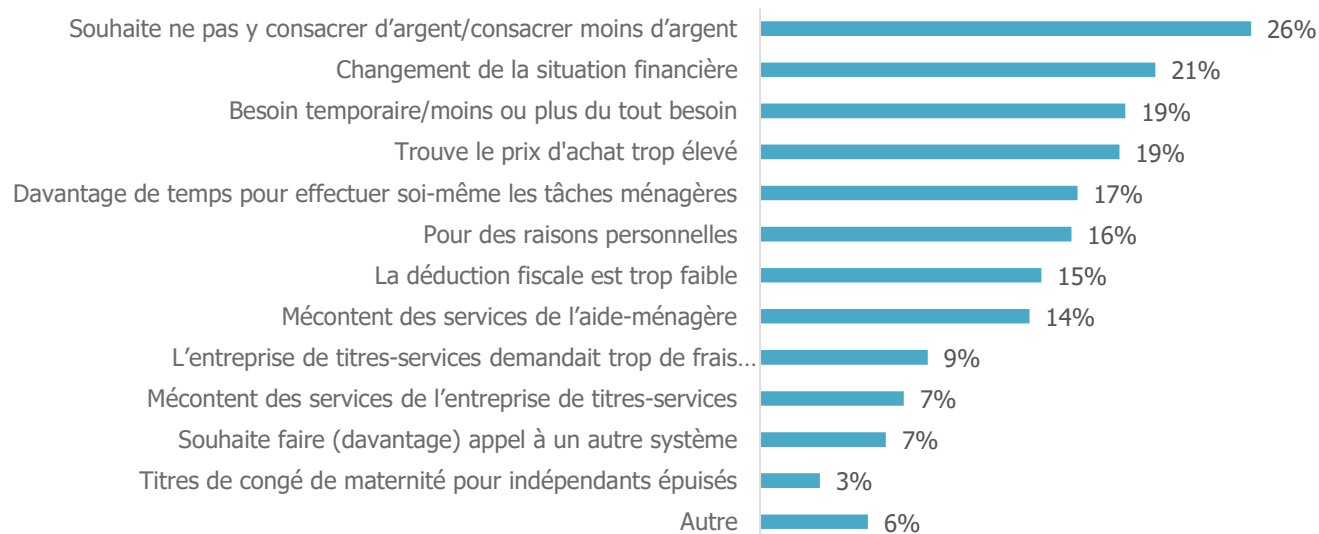


Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les utilisateurs qui envisagent de diminuer ou d'arrêter leur utilisation de titres-services le font surtout pour des raisons financières

Les utilisateurs qui indiquent qu'ils diminueront ou arrêteront d'utiliser des titres-services à l'avenir, le font principalement pour des raisons financières. 26 % ne veulent plus y consacrer d'argent et 21 % ne peuvent plus ou peuvent moins y consacrer de l'argent en raison d'une modification de la situation financière. Pour 19 %, l'utilisation des titres-services n'était qu'une solution à un besoin temporaire. Par ailleurs, 19 % trouvent le prix d'achat trop élevé et 15 % estiment la déduction fiscale trop faible. Pour 14 % de ceux qui vont diminuer ou arrêter d'utiliser des titres-services, c'est parce qu'ils sont mécontents de la qualité du service de l'aide-ménagère(e).

Figure 32 : Raisons des utilisateurs actuels de réduire/d'arrêter l'utilisation des titres-services à l'avenir

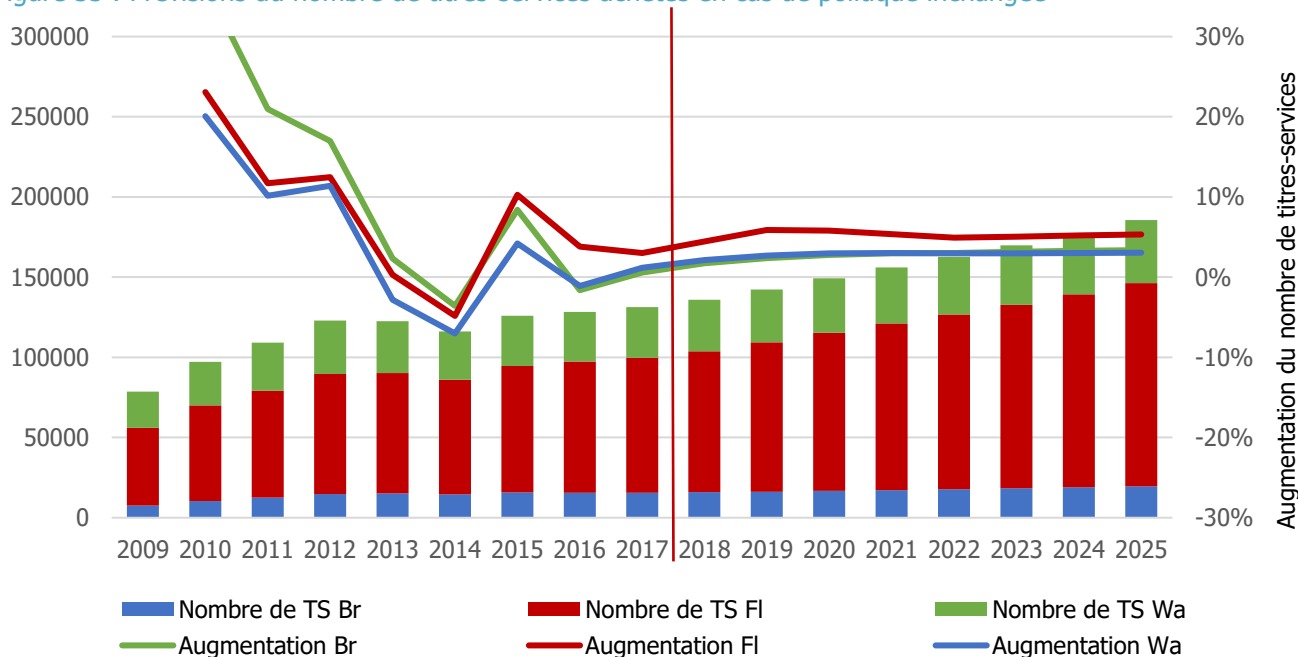


Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Il ressort des paragraphes précédents que – en cas de politique inchangée – la grande majorité des utilisateurs continueront d'utiliser autant de titres-services. Le nombre potentiel de nouveaux utilisateurs est également important. Dans ce contexte, on peut s'attendre à ce que l'utilisation des titres-services continue de croître à l'avenir. Cette tendance est également confirmée par notre modèle de projection, qui prévoit des changements dans le nombre de titres achetés dans le temps en fonction de l'évolution précédente de l'utilisation et de la croissance démographique (voir annexe méthodologique).

Comme le montre la figure ci-dessous, nos projections relatives à l'utilisation des titres-services jusqu'en 2025 indiquent que le nombre de titres-services achetés continuera de croître en permanence après 2017. La croissance du nombre de titres sera plus élevée en Flandre (en moyenne 5 %) qu'à Bruxelles et en Wallonie (3 % en moyenne).

Figure 33 : Prévisions du nombre de titres-services achetés en cas de politique inchangée



Source : IDEA Consult sur la base de son propre modèle de projection

2.9. Dans quelle mesure la demande de titres-services est-elle sensible au prix ?

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

Le présent chapitre analyse la sensibilité au prix des utilisateurs de titres-services. Cette analyse est réalisée à l'aide de deux sources, d'une part une analyse de l'élasticité basée sur des données administratives (voir annexe méthodologique) et, d'autre part, les résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs.

L'élasticité des titres-services reflète la mesure dans laquelle la demande en titres-services varie à la suite d'une modification du prix des titres-services. L'analyse de l'élasticité montre que la demande en titres-services est élastique en Wallonie (-1,2) et en Flandre (-1,15) et inélastique à Bruxelles (-0,82). Par conséquent, une hausse des prix en Flandre et en Wallonie entraînerait une baisse considérable du nombre de titres achetés. À Bruxelles, une hausse des prix entraînerait également une baisse du nombre de titres-services achetés, mais cette diminution y serait plus limitée.

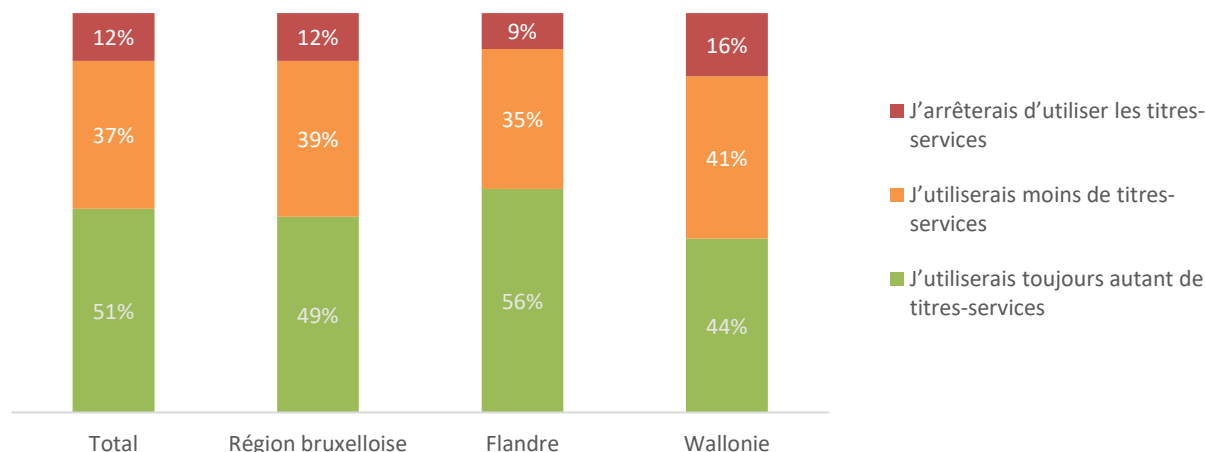
Tableau 1 : Sensibilité au prix des titres-services par région

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

Source : IDEA Consult sur la base de l'analyse de l'élasticité

La sensibilité au prix des titres-services se confirme également dans l'enquête menée auprès des utilisateurs. Comme l'indique la Figure 34, 12 % des utilisateurs arrêteront et 37 % diminueront leur utilisation de titres-services si le prix est porté à 10 € par titre. Les répercussions seraient les plus importantes en Wallonie, avec 16 % qui arrêteraient et 41 % qui diminueraient leur utilisation de titres-services, et elles seraient les plus faibles en Flandre, avec 9 % qui arrêteraient et 35 % qui diminueraient. Nous devons toutefois tenir compte du fait qu'une partie des répondants a probablement indiqué une réaction plus négative que dans la réalité pour éviter que le prix ne soit augmenté. Globalement, on peut s'attendre cependant à ce qu'une hausse des prix limite l'accessibilité aux titres-services pour une partie des utilisateurs et entraîne une diminution de leur utilisation.

Figure 34: Réaction des utilisateurs de titres-services à une augmentation du prix à 10 € par titre



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

« Tout dépend de la qualité de l'aide-ménagère : actuellement, le prix est correct. Si la qualité augmente, je n'ai pas de problème à payer plus. »

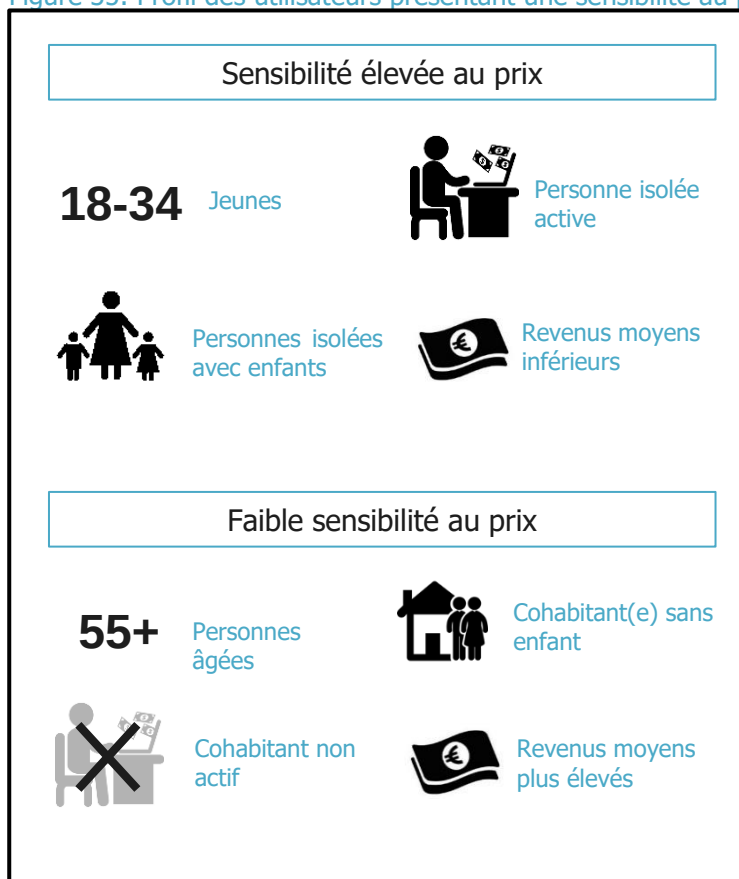
« Ne pas augmenter le prix, s'il vous plaît ! Certaines personnes en ont vraiment besoin. »

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

La sensibilité au prix varie en fonction de l'âge, de la situation familiale et des revenus des utilisateurs

Comme indiqué précédemment, le groupe des utilisateurs de titres-services est très hétérogène. La sensibilité au prix dépend donc du profil de l'utilisateur et de ses possibilités financières. La Figure 35 montre le profil des utilisateurs de titres-services qui arrêteraient ou diminueraient leur utilisation des titres-services en cas d'augmentation de prix à 10 € par titre (sensibilité au prix élevée) et le profil des utilisateurs qui ne le feraient pas (sensibilité au prix faible). Les jeunes, les familles isolées avec enfants, les personnes isolées qui travaillent et les familles à faibles revenus ont une plus grande sensibilité au prix. Les plus de 55 ans, les familles cohabitantes sans enfants, les familles dans lesquelles aucun des deux partenaires ne travaillent et les familles avec des revenus moyens plus élevés sont moins sensibles au prix.

Figure 35: Profil des utilisateurs présentant une sensibilité au prix élevée et faible



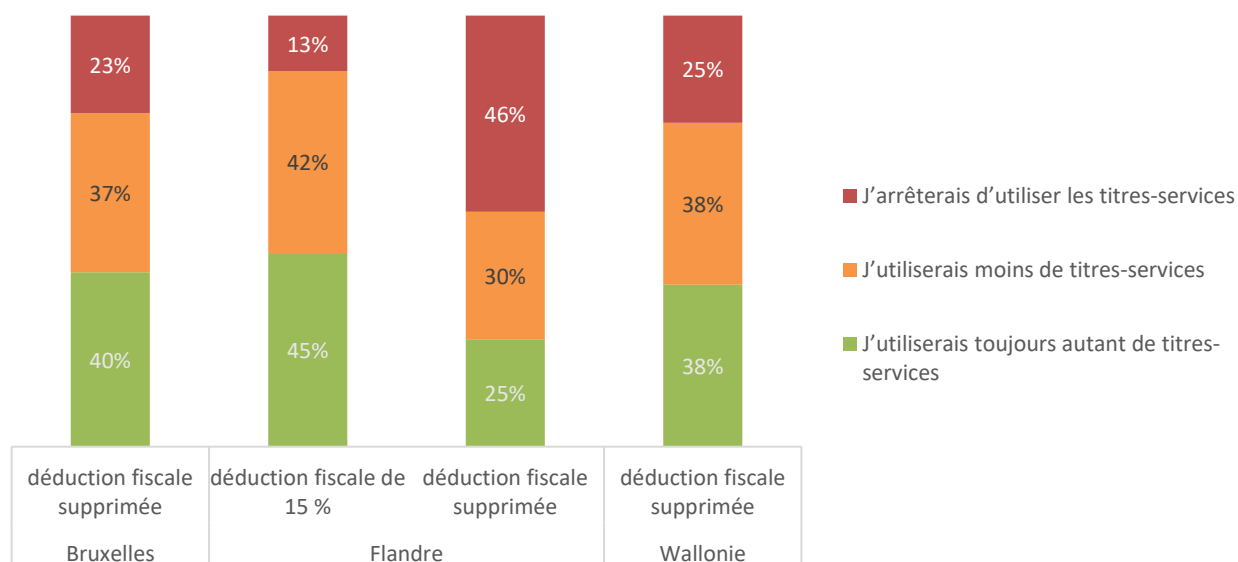
(*) revenus faibles = revenus nets du ménage < 2500 € par mois ; revenus élevés = revenus nets du ménage > 4000 € par mois

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Si la baisse de la déduction fiscale à Bruxelles et en Wallonie ne s'est pas traduite par une baisse de l'utilisation des titres-services durant l'année de cette baisse, les utilisateurs accordent néanmoins de l'importance à la déduction fiscale. Les résultats de l'enquête indiquent en effet qu'une diminution ou suppression de la déduction fiscale aurait des conséquences importantes sur l'utilisation des titres-services. À Bruxelles et en Wallonie, environ un quart des utilisateurs indiquent qu'ils arrêteront et 38 % qu'ils diminueront leur utilisation de titres-services si la déduction fiscale était supprimée. En Flandre, 13 % répondent qu'ils arrêteront et 42 % qu'ils diminueront en cas de baisse de la déduction fiscale de 30 % à 15 %. En cas de suppression, 46 % disent même qu'ils arrêteront.

A nouveau, les utilisateurs sont probablement tentés d'indiquer une réaction négative dans l'enquête afin d'éviter que la déduction fiscale ne soit réduite. Si ces réponses peuvent par conséquent être une surestimation des conséquences réelles d'une diminution de la déduction fiscale sur l'utilisation, ces résultats prouvent néanmoins que les utilisateurs considèrent la déduction comme importante et qu'il convient de la gérer avec prudence. Les résultats confirment également les conclusions précédentes du paragraphe 2.7, où il est apparu que 88 % des utilisateurs considèrent la déduction fiscale comme importante, voire très importante.

Figure 36 : Réaction des utilisateurs de titres-services à une diminution ou suppression de la déduction fiscale



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Il ressort également des remarques des utilisateurs dans l'enquête qu'ils attachent de l'importance à la déduction fiscale et qu'ils considèrent les différences entre les régions comme injuste. Cela est illustré à l'aide des citations suivantes.

« Dommage que les gouvernements préfèrent payer des chômeurs que d'offrir plus de déductions fiscales pour l'utilisation des titres-services, depuis le passage de 30 à 10 %, plusieurs sociétés ont dû fermer et mettre leur personnel au chômage et c'est les contribuables qui payent. »

« Il faudrait harmoniser les avantages dans toutes les régions du pays. Ce service coûte beaucoup plus cher en Wallonie et à Bruxelles, et je trouve cela injuste. »

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



3 / L'analyse de l'offre de titres-services

Dans ce chapitre, l'offre en titres-services ou, en d'autres termes, les [aides-ménagèr\(e\)s](#) et les [entreprises de titres-services](#) sont analysés. Les aspects suivants seront abordés en détail :

- ▶ Le nombre et le profil des prestataires ;
- ▶ L'évolution de l'emploi dans le secteur ;
- ▶ L'évolution du nombre d'entreprises de titres-services ;
- ▶ La rentabilité des entreprises de titres-services.

Tous ces aspects sont abordés à l'aide des données administratives récoltées, des informations issues des entretiens menés avec les entreprises de titres-services et de notre analyse de rentabilité auprès de 29 membres de Federgon.

La qualité des emplois dans les titres-services n'est pas analysée dans cette étude étant donné qu'elle fait déjà partie d'une vaste étude du Fonds de Formation Sectoriel pour les travailleurs titres-services.



3.1. Qui sont les prestataires de titres-services ?

Le secteur des titres-services emploie une majorité de personnes issues de groupes cibles

En 2016, le système des titres-services comptait en Belgique 140 171 travailleurs titres-services au total ou 79 002 travailleurs équivalents temps plein. Il est important de noter qu'outre la création d'emplois pour des travailleurs titres-services, le secteur des titres-services emploie également du personnel d'encadrement. Leur nombre s'élevait à 3207 au total en 2015, la dernière année pour laquelle ces chiffres sont disponibles. Comme le souligne la figure ci-dessous, le secteur des titres-services emploie principalement des personnes issues des groupes cibles, comme les travailleurs peu qualifiés et les travailleurs qui ne sont pas nés en Belgique. Il est également important de mentionner que le secteur emploie relativement plus de personnes âgées de plus de 50 ans que dans la population active belge totale.

Figure 37 : Profil des travailleurs titres-services

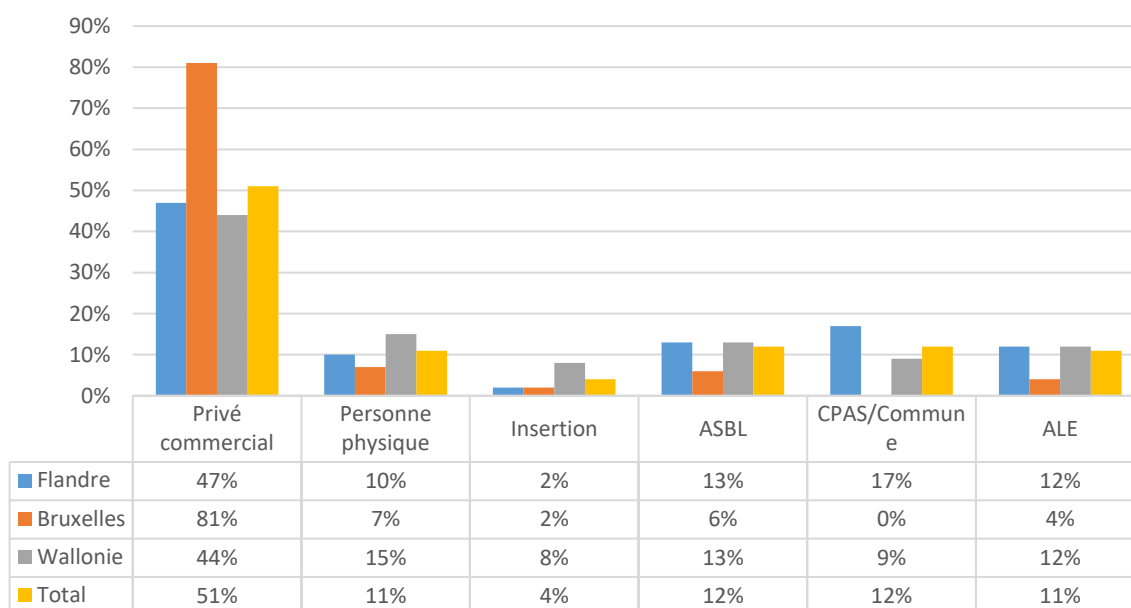


Source : IDEA Consult sur la base de l'étude Form TS (2018)

En 2016, la Belgique comptait 1810 entreprises actives dans le domaine des titres-services. Comme le montre la figure ci-dessous, ces entreprises sont surtout des entreprises privées commerciales (50 %). Suivent ensuite avec des pourcentages nettement inférieurs : les CPAS/communes (12 %), les ASBL (12 %), les ALE (11 %) et les personnes physiques (11 %).

Il est toutefois frappant de constater qu'il existe de très grandes différences régionales. À Bruxelles, le nombre d'entreprises privées commerciales s'élève à 84 % des entreprises de titres-services, alors que ce pourcentage atteint 47 % en Flandre et 44 % en Wallonie. En Flandre, les CPAS/communes sont proportionnellement plus présents dans le système alors que ce constat vaut surtout pour les personnes physiques en Wallonie.

Figure 38 : Pourcentage d'entreprises en fonction du type



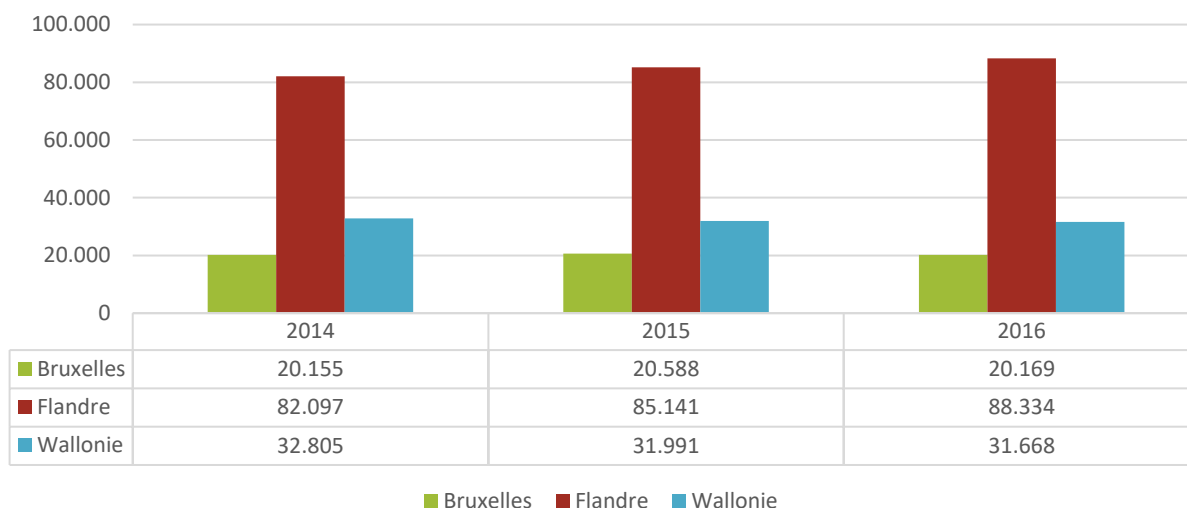
Source : IDEA Consult sur la base des données régionales

3.2. Comment l'emploi dans le secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

Augmentation de l'emploi dans le système des titres-services en Flandre depuis 2014

En raison d'adaptations dans la méthodologie de collecte de données relatives au nombre de travailleurs titres-services, il n'est plus possible d'analyser l'évolution de l'emploi dans le secteur pour les années antérieures à 2014. La figure ci-dessous présente l'évolution de l'emploi dans le secteur entre 2014 et 2016 pour chaque région, sur la base de méthodologies similaires de collecte de données. Il en ressort que l'emploi dans le secteur a surtout augmenté en Flandre, de plus de 8 % sur cette période. L'emploi est resté identique à Bruxelles, alors qu'il a diminué en Wallonie (-3 %).

Figure 39 : Évolution du nombre de travailleurs titres-services entre 2014 et 2016



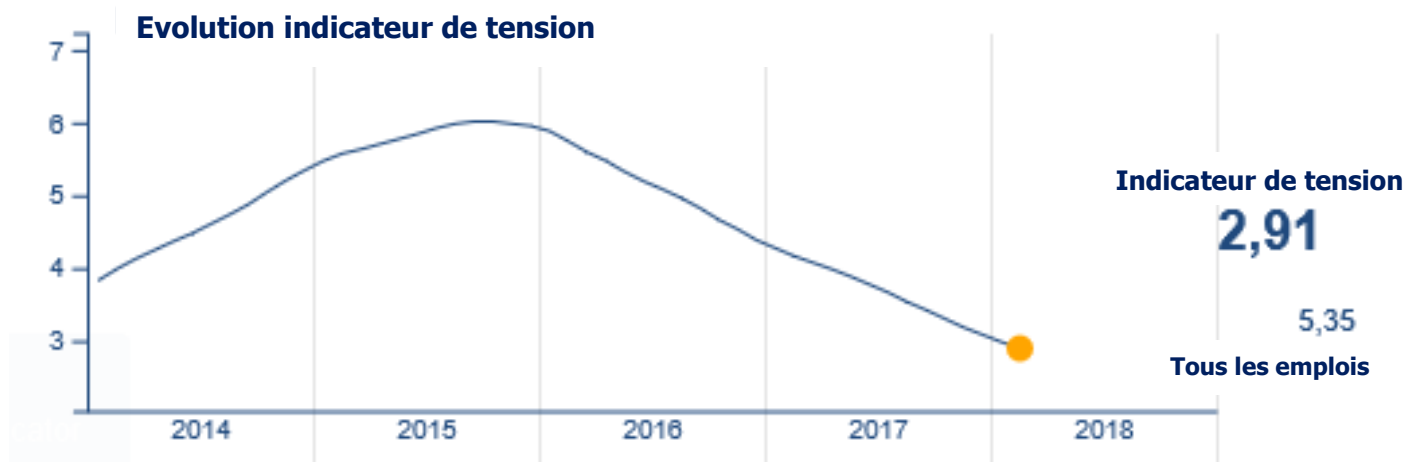
Source : IDEA Consult sur la base de données semestrielles de l'ONSS

La hausse du secteur en Flandre va de pair avec une hausse de la pénurie d'aide-ménagère(e) disponible sur le marché de l'emploi

L'augmentation de l'emploi dans le secteur en Flandre entraîne une augmentation de la pénurie dans le secteur. Ainsi, la fonction de travailleur titres-services en Flandre est considérée comme une profession en pénurie. Entre mars 2017 et février 2018, le VDAB a reçu 20 005 offres d'emploi dans les titres-services et 3872 postes sont restés vacants.

La figure ci-dessous montre en outre l'évolution de l'indicateur de tension dans le secteur entre 2014 et 2018. L'indicateur de tension mesure la pénurie sur le marché du travail. Il présente le rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi et le nombre d'emplois vacants disponibles. Si ce rapport est important, il est plus facile de remplir les postes vacants. Dans le cas du nettoyage au domicile de l'utilisateur, l'indicateur de tension est de 2,91 pour une moyenne de 5,35 pour l'ensemble des professions, ce qui démontre qu'il est plus difficile de remplir une fonction dans le secteur des titres-services en Flandre que dans d'autres professions.

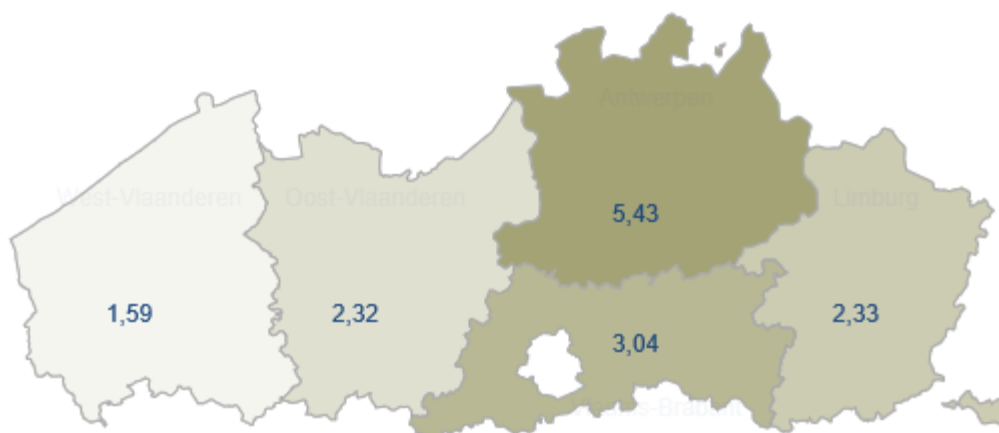
Figure 40 : Évolution de l'indicateur de tension concernant le nettoyage au domicile du client



Source : VDAB « Beroepen in cijfers »

Comme le montre la carte ci-dessous, le problème se pose principalement en Flandre occidentale et beaucoup moins dans la région d'Anvers ou dans le Brabant flamand.

Figure 41 : Évolution de l'indicateur de tension concernant le nettoyage au domicile du client par région en Flandre



Source : VDAB « Beroepen in cijfers »

... et par conséquent, induit une concurrence croissante entre les entreprises pour attirer et conserver des travailleurs titres-services

En raison de cette pénurie croissante sur le marché du travail dans le secteur des titres-services, la concurrence entre les entreprises augmente également fortement pour attirer et conserver des travailleurs titres-services. Cela se reflète au sein de certaines entreprises dans l'offre de salaires ou d'avantages extralégaux en plus des dispositions minimales de la commission paritaire, comme des chèques-repas, des voitures de société, etc. En conséquence, les entreprises constatent une rotation croissante des aides-ménagère(s) entre les entreprises. Plusieurs entreprises ne cherchent pas à faire la différence avec les conditions salariales et de travail, mais tentent de conserver leurs aides-ménagère(s) en investissant dans un bon encadrement et dans le bien-être de leurs travailleurs.

La pénurie sur le marché du travail dans le secteur des titres-services a également pour conséquence que les entreprises essaient d'attirer dans le secteur de plus en plus de travailleurs qui sont plus éloignés du marché du travail. Cette tendance renforce l'importance de bonnes formations et d'un encadrement dans le secteur.

Cette concurrence entre les entreprises est perçue très négativement par les entreprises du secteur, comme le montre la citation suivante issue des entretiens menées avec les entreprises.

« Il existe une forte concurrence sur le marché pour attirer les aides-ménagères. Certaines entreprises octroient des chèques-repas, d'autres des salaires plus élevés ou même une voiture. La plupart des aides-ménagères qui quittent notre entreprise vont travailler dans une autre entreprise avec des conditions plus élevées. C'est devenu un véritable shopping pour les aides-ménagères. Nous essayons de les conserver en prévoyant un bon encadrement, un paiement correct, etc. Mais oui, cela ne suffit pas toujours pour les aides-ménagères. »

Citation tirée des interviews menées avec des entreprises de titres-services

Il est à noter que les utilisateurs remarquent également cette concurrence entre les entreprises. Les citations suivantes issues de l'enquête menée auprès des utilisateurs illustrent le phénomène.

« Je voudrais savoir pourquoi certaines sociétés de titres-services donnent à leur personnel des chèques-repas, des frais de transport et un GSM avec carte, alors que d'autres n'offrent rien ? Y a-t-il un règlement ? Après tout, la région bruxelloise donne les mêmes montants à chaque société. »

« Apparemment, il existe encore des pénuries d'aides-ménagères, leurs qualités et leurs compétences linguistiques ne sont donc plus prises en considération. »

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

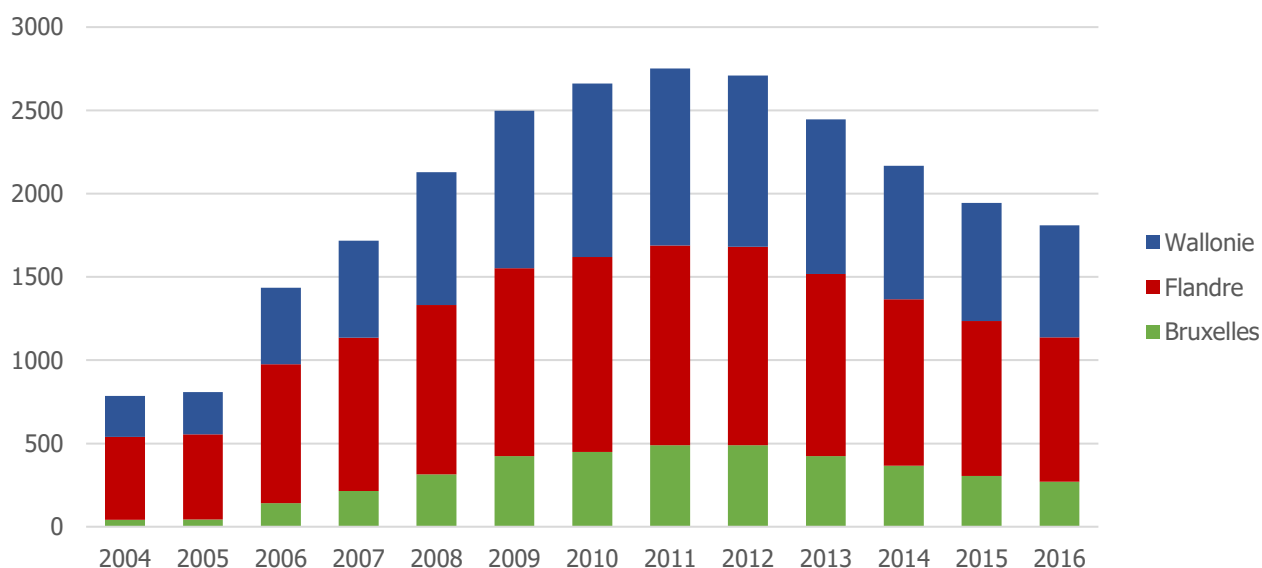


3.3. Comment le nombre d'entreprises dans le secteur a-t-il évolué ces dernières années ?

Réduction du nombre d'entreprises de titres-services ... mais professionnalisation du marché

Comme le montre la figure ci-dessous, le nombre d'entreprises de titres-services est en baisse depuis 2011. Cette évolution s'explique à la fois par la diminution du nombre de nouveaux agréments – en raison de conditions d'agrément plus strictes – et par l'augmentation du nombre de cessations d'activité ou de rachats d'entreprises par d'autres entreprises plus grandes. Cette évolution engendre une plus grande professionnalisation du marché et est considérée comme une évolution positive pour le secteur.

Figure 42 : Évolution du nombre d'entreprises de titres-services agréées (selon le siège social)



Source : IDEA Consult sur la base de données des services publics régionaux (2015-2017)

Les conditions d'agrément plus strictes qui ont conduit à une amélioration de la professionnalisation du marché sont accueillies très positivement par les entreprises. Celles-ci ont permis de supprimer les « cow-boys » du système et de diminuer les cas de fraude dans le secteur.

« Les conditions d'agrément plus strictes et la professionnalisation du marché sont une bonne chose pour le secteur. Les cow-boys du début n'existent plus. »

Citation tirée des entretiens menés avec des entreprises de titres-services

3.4. Quelle est la rentabilité des entreprises de titres-services ?

En 2016 : marge moyenne de 3,4 % par titre-service pour les entreprises

Sur la base des données financières communiquées par 29 membres de Federgon et comparées aux comptes annuels de Bel-First, les recettes, les frais et les résultats moyens par titre-service ont été calculés pour les entreprises titres-services pour leurs activités de titres-services, pour la période 2013 à 2016. Les résultats sont calculés en pourcentage de l'intervention du gouvernement en faveur des entreprises et en pourcentage des recettes totales (compte tenu des frais supplémentaires demandés par les entreprises aux utilisateurs).

Comme indiqué dans la figure ci-dessous, la marge moyenne par titre s'élevait pour ces entreprises à 4,6 % de leurs recettes totales et à 3,4 % de l'intervention en 2016. Les recettes totales s'élevaient en moyenne à 22,53 euros par titre-service, ce qui est supérieur à l'intervention des pouvoirs publics et s'explique par l'imputation de frais supplémentaires à l'utilisateur par certaines entreprises de titres-services. Les coûts s'élevaient en moyenne à 21,49 euros par titre-service et se composent principalement de charges salariales.

Figure 43 : Recettes, coûts et résultats par titre-service remboursé (2013-2016)



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 29 membres de Federgon

Comme le montre la figure ci-dessus, la rentabilité financière s'est améliorée en 2016, tout comme en 2015. Cette amélioration s'explique surtout par une politique plus stricte des entreprises afin de maintenir leur rentabilité (voir aussi plus bas) et le tax shift dont la 1^{re} phase a débuté en avril 2016. Toutefois, les entreprises indiquent elles-mêmes qu'en 2017 et 2018, une autre situation se présentera en raison de l'adaptation de la politique des groupes cibles, des augmentations salariales convenues au sein de la Commission paritaire comme réalisation de l'accord interprofessionnel et de l'indexation partielle de l'intervention publique en Flandre. Ce constat est illustré par la citation suivante.

« Le tax shift a été une bonne chose pour le secteur, il nous a donné de l'oxygène. Mais il a été entièrement absorbé en 2017 et probablement encore plus en 2018 par l'adaptation de la politique des groupes cibles et les augmentations salariales au sein de la CCT, alors qu'il n'y a pas d'indexation complète de l'intervention en Flandre. »

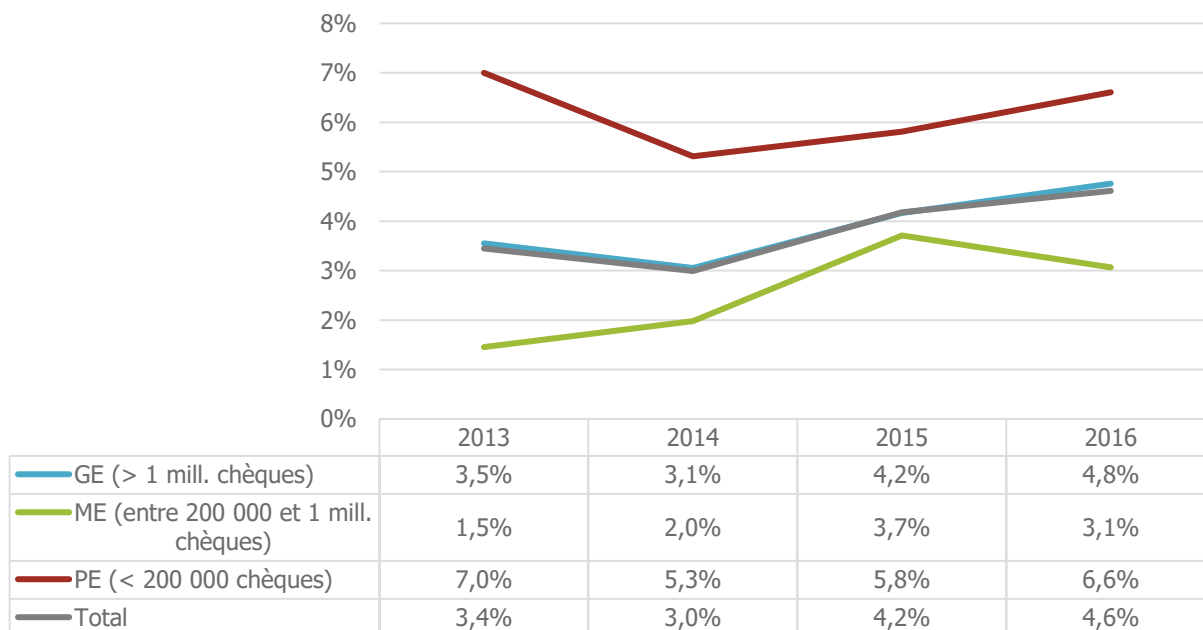
Citation tirée des entretiens menés avec des entreprises de titres-services

Il est toutefois important de noter que cette analyse n'a été effectuée que pour 29 membres de Federgon, mais que le secteur se compose également d'autres types d'entreprises telles que les communes/ALE/ASBL, etc. Selon une étude précédente, ces autres organisations se caractérisent principalement par une rentabilité inférieure à celle des entreprises commerciales privées¹³.

La rentabilité est en moyenne plus élevée pour les petites et grandes entreprises et plus faible pour les moyennes entreprises

Ces dernières années, les entreprises titres-services ont considéré les économies d'échelle comme une stratégie afin de pouvoir travailler plus efficacement et de limiter leurs coûts (voir également la citation ci-dessous). Toutefois, l'analyse de la rentabilité des entreprises en fonction de leur taille montre que cette stratégie n'est pas toujours la meilleure. Comme le montre la figure ci-dessous, ce sont surtout les petites entreprises qui sont les plus rentables. En 2016, elles ont atteint une marge moyenne de 6,6 % par titre. Ces marges diminuent pour les moyennes entreprises (marge de 3,4 % par titre pour les entreprises traitant entre 200 000 et 1 million de titres) pour remonter ensuite avec les grandes entreprises (marge de 4,8 % par titre pour les entreprises de plus de 1 million de titres). Les petites entreprises parviennent probablement à bien maîtriser leurs frais de fonctionnement. À partir d'un certain nombre d'aides-ménagèr(e)s, des investissements supplémentaires sont nécessaires pour les soutenir et les accompagner efficacement. Ces investissements pèsent moins lourdement sur l'entreprise lorsque l'échelle est suffisante.

Figure 44 : Résultat par titre-service remboursé (2013-2016, en % des recettes totales)



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 29 membres de Federgon

« Pour être rentable, vous avez besoin d'une ampleur suffisante dans le secteur. Pour ce faire, vous pouvez reprendre d'autres entreprises du secteur ou agrandir le marché en attirant par exemple des aides-ménagèr(e)s avec leurs clients d'autres entreprises. »

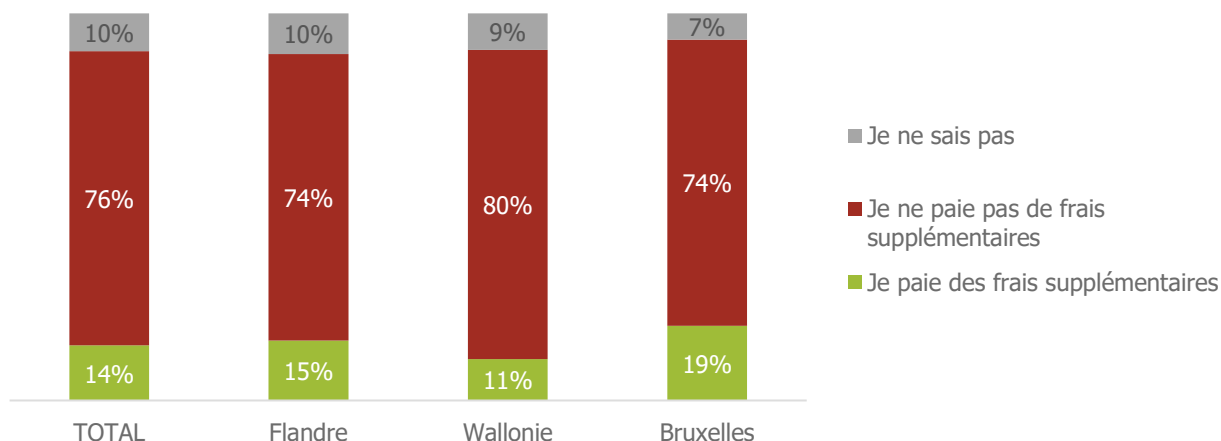
Citation tirée des entretiens menés avec des entreprises de titres-services

¹³ IDEA Consult (2015), Le système des titres-services examiné en détail, étude VIONA.

La rentabilité est en moyenne inférieure dans les entreprises qui demandent des frais supplémentaires

Comme le montre l'enquête menée auprès des utilisateurs, 14 % des utilisateurs de titres-services doivent payer des frais supplémentaires à leur entreprise de titres-services. Ce pourcentage est plus élevé à Bruxelles (19 %) qu'en Flandre (15 %) et surtout en Wallonie (11 %). 10 % des utilisateurs indiquent toutefois ne pas savoir s'ils doivent payer des frais en plus. Ces frais peuvent prendre diverses formes : frais administratifs uniques lors de l'inscription, frais fixes annuels, frais par déplacement, frais par heure, etc.

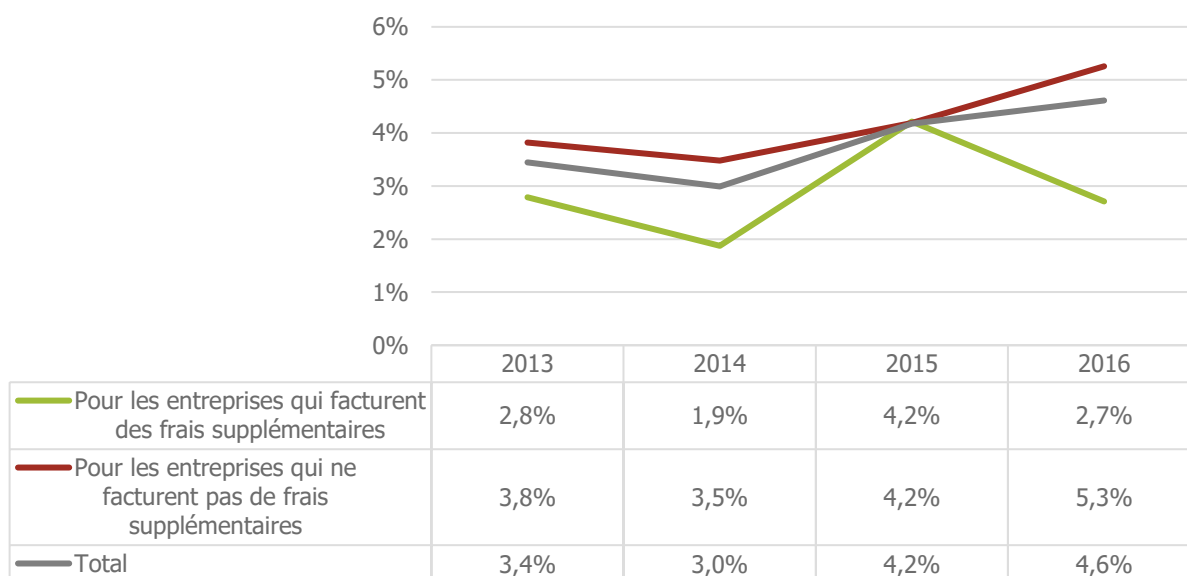
Figure 45 : Pourcentage d'utilisateurs de titres-services qui paient des frais supplémentaires



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Il est frappant de constater que les entreprises qui facturent des frais administratifs à leurs clients ont en moyenne une rentabilité inférieure à celles qui ne le demandent pas. Comme le montre la figure ci-dessous, la marge moyenne par titre pour les entreprises qui demandent des frais supplémentaires s'élève à 5,3 % par titre, contre 2,7 % en moyenne pour les entreprises qui ne demandent pas de frais supplémentaires à leurs clients.

Figure 46 : Résultat par titre-service remboursé (2013-2016, en % des recettes totales)



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 29 membres de Federgon

Des frais supplémentaires sont donc surtout demandés par les entreprises pour rectifier une situation déséquilibrée, c'est-à-dire par nécessité (voir la citation ci-dessous). Ainsi, les entreprises expliquent qu'elles préfèrent ne pas devoir le demander aux clients et avoir le sentiment de perdre des clients en raison de ces

frais supplémentaires. Selon les entreprises interrogées, les clients sont devenus de plus en plus assertifs par rapport à ces pratiques et il s'agit souvent de la première question qu'ils posent à une entreprise lorsqu'ils cherchent une aide-ménagère(e). Imputer des frais supplémentaires aux clients est donc plus souvent préjudiciable aux entreprises qu'à leur avantage.

« Nous demandons des frais supplémentaires à l'utilisateur, car nous ne pouvons pas faire autrement, sinon nous ne serions plus rentables. En fait, nous payons des erreurs du passé où nous avons donné des salaires beaucoup plus élevés à nos aides-ménagère(e)s. Avec la subvention que nous recevons encore, nous ne pouvons plus payer ces salaires sans demander des frais supplémentaires à l'utilisateur. »

Citation tirée des entretiens menés avec des entreprises de titres-services

Politique stricte des entreprises pour maintenir la rentabilité à niveau

Il convient de noter que les membres de Federgon appliquent une politique très stricte pour maintenir leur rentabilité. Cette politique se concentre essentiellement au niveau de leurs coûts, car il existe peu de possibilités du côté des recettes. Ainsi, l'intervention pour les entreprises est déterminée par les autorités régionales. Imputer des frais supplémentaires à l'utilisateur peut également être une source de revenus supplémentaires pour les entreprises, mais comme indiqué précédemment, les entreprises essaient autant que possible d'éviter cette situation, surtout en raison de l'aversion des clients à cet égard.

Les entreprises essaient donc surtout de limiter leurs coûts par le biais des actions suivantes :

- ▶ **Miser sur les économies d'échelle** : Par des rachats ou une augmentation du marché (recrutement de nouveaux utilisateurs et d'aides-ménagère(e)s avec leurs clients).
- ▶ **Centraliser certaines activités** : Par exemple, le traitement des titres papier et électroniques, le recrutement d'aides-ménagère(e)s, les systèmes de planification, etc. afin que ces tâches d'encadrement se déroulent le plus efficacement possible.
- ▶ **Stimuler l'utilisation des titres électroniques** : Par le biais, par exemple, de campagnes de sensibilisation dans les bureaux et auprès des utilisateurs et des aides-ménagère(e)s, ou par le biais de l'inscription électronique automatique de tous les nouveaux utilisateurs, etc. Ces pratiques réduisent les frais administratifs des entreprises pour la collecte, la lecture et l'envoi des titres papier, mais diminuent également les défauts de paiement et les pertes de revenus dus à la perte et/ou au vol de titres.
- ▶ **Miser sur l'automatisation des processus et des procédures** : Pour assurer une meilleure rencontre automatique entre l'offre et la demande de services, qui tient également compte de la distance entre l'utilisateur et l'aide-ménagère(e). Les membres d'encadrement peuvent ainsi se concentrer davantage sur leurs activités principales, à savoir leur travail commercial, et offrir un encadrement de qualité aux aides-ménagère(e)s et aux utilisateurs.
- ▶ **Augmenter la productivité** : En limitant les heures non rentables, à savoir les déplacements trop longs, l'administration des titres papier, etc.
- ▶ **Assurer un suivi rigoureux de l'absentéisme** : En contrôlant l'absentéisme, par l'organisation d'entretiens de présence pour comprendre la cause de l'absentéisme.

Les entreprises indiquent qu'elles essaient autant que possible de limiter leurs coûts, sans compromettre la qualité de la prestation et de l'encadrement des aides-ménagère(e)s. Ces derniers aspects sont extrêmement importants pour préserver des clients et des aides-ménagère(e)s en période de pénurie.

« Nous travaillons en permanence à l'optimisation de nos processus, à la réduction de nos coûts, etc. Nous n'avons pas d'autres choix, les marges dans le secteur sont trop limitées. »

Citation tirée des interviews menées avec des entreprises de titres-services





4 / Les coûts et bénéfices du système des titres-services pour la société

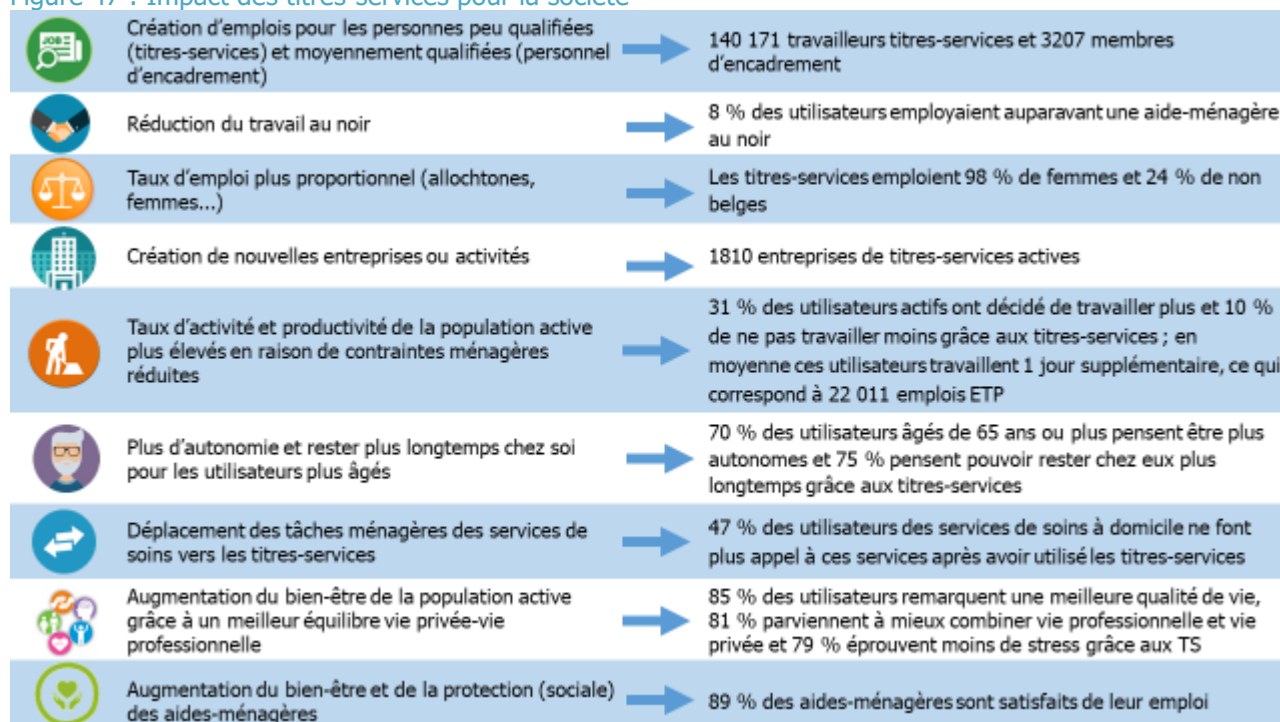
Dans ce chapitre, nous approfondirons les coûts et les bénéfices du système des titres-services pour la société. Avant de détailler les aspects financiers du système, nous analyserons en détail les répercussions des titres-services sur la société. Pour ce faire, toutes les informations des chapitres précédents seront utilisées et un nouveau modèle de calcul des coûts sera établi. Ce modèle de calcul de coûts se base à la fois sur le modèle de coûts développé par IDEA Consult dans le cadre de l'évaluation fédérale des titres-services et sur des modèles similaires établis dans d'autres pays (voir chapitre 6).



4.1. Quel est l'impact des titres-services sur la société ?

La figure ci-dessous résume brièvement l'impact des titres-services sur la société. Tous ces aspects sont détaillés ci-après.

Figure 47 : Impact des titres-services pour la société



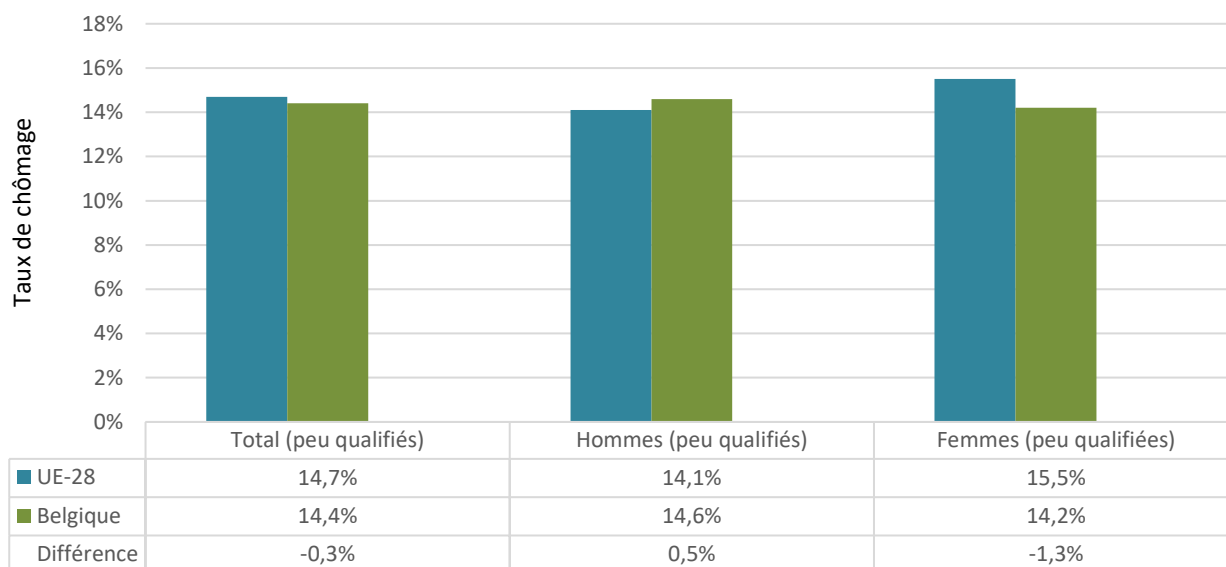
Source : IDEA Consult

Création d'emplois pour les personnes peu qualifiées

Comme indiqué précédemment, on comptait en Belgique 140 171 travailleurs titres-services au total, soit 79 002 travailleurs équivalents temps plein en 2016. Cela correspond à 3,1 % de la population active en Belgique. Par ailleurs, le secteur des titres-services emploie également des membres d'encadrement. Leur nombre s'élevait à 3207 au total en 2015, la dernière année pour laquelle ces chiffres sont disponibles.

Dans un contexte de désindustrialisation et de diminution du nombre d'emplois pour les personnes peu qualifiées, la création de ces emplois joue un rôle direct sur l'emploi et les taux de chômage des personnes peu qualifiées. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, le taux de chômage des personnes peu qualifiées en Belgique s'élevait à 14,4 % en 2017, pour une moyenne européenne de 14,7 %. En ce qui concerne les personnes peu qualifiées, la Belgique possède donc un taux de chômage inférieur à la moyenne européenne. Le taux de chômage belge est par ailleurs tiré vers le bas par le taux de chômage des femmes. Ainsi, en Belgique, contrairement aux autres pays de l'UE, les femmes sont relativement moins touchées par le chômage que les hommes : 14,2 % des femmes sont au chômage en Belgique contre 14,6 % des hommes. Par contre, dans les autres pays de l'UE, les femmes sont plus souvent au chômage que les hommes (respectivement 15,5 % et 14,1 %).

Figure 48 : Taux de chômage des personnes peu qualifiées en Belgique et dans l'UE en 2017



Source : IDEA Consult sur la base d'Eurostat

Selon la littérature, ces rapports en Belgique s'expliqueraient principalement par le système des titres-services qui a permis aux femmes peu qualifiées de trouver un emploi et surtout de le garder. Le secteur des titres-services a également pu limiter les conséquences de la crise sur les personnes peu qualifiées.¹⁴

« Le système des titres-services a été un facteur important pour atténuer les effets de la crise, car il a créé des emplois qui ont été principalement occupés par des femmes peu qualifiées ».

Traduction d'une citation issue de la littérature (Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014))

¹⁴ Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014). National report on the labour market position of vulnerable groups in Belgium. Louvain : Université de Louvain.

Dans la plupart des pays, le secteur des services domestiques est caractérisé par un travail au noir important. Dans un rapport de la Commission européenne de 2016¹⁵, le secteur est identifié comme le troisième secteur ayant le plus de travail au noir, juste après la construction et l'horeca.

Le travail au noir est difficile à mesurer en raison de la nature de l'activité. Dans un document de travail de 2012, la Commission européenne estime à 1 million le nombre de travailleurs au noir en Europe dans le secteur des PHS (services personnels et domestiques). Mais il ne s'agit que d'une estimation. Dans l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services, 8 % ont indiqué avoir une aide-ménagère(e) au noir auparavant. Mais il est possible que tous les répondants ne soient pas honnêtes à ce sujet.

Le tableau ci-dessous présente le pourcentage de répondants dans une enquête de la Commission européenne qui indiquent avoir fait appel au travail au noir pour différents services. Il en ressort que les Belges font moins appel à une personne au noir pour les tâches ménagères (10 %) qu'en moyenne dans l'UE (15 %). Il en va de même pour la France, la Finlande et la Suède, où il existe un système similaire d'aide aux tâches ménagères subventionné (voir le chapitre 6 de ce rapport).

Figure 49 : Utilisation du travail au noir pour différentes activités dans l'UE¹⁶

		Travaux de rénovation et réparation à domicile	Rénovation de voiture	Nettoyage à domicile	Achat de nourriture	Achat d'autres services	Achat d'autres biens	Refus de répondre	Je ne sais pas
	EU27	29%	22%	15%	12%	19%	15%	2%	1%
	BE	34%	19%	10%	15%	17%	15%	4%	2%
	FR	22%	24%	12%	7%	13%	11%	2%	3%
	FI	22%	21%	9%	5%	38%	11%	2%	0%
	SE	23%	16%	12%	13%	31%	20%	0%	0%

Source : Eurobaromètre spécial 402, travail non déclaré dans l'Union européenne, 2014

Il est également étonnant de noter que le pourcentage de travail au noir en Belgique (34 %) est beaucoup plus élevé que la moyenne européenne (29 %) pour des travaux de rénovation et de réparation à domicile. En France, en Finlande et en Suède, où leur système subventionné de services ménagers peut également être utilisé pour de petits travaux de rénovation et de réparation à domicile, la proportion de travail au noir pour ces activités est beaucoup plus faible (environ 22 %) qu'en moyenne dans l'UE (29 %) et surtout en Belgique (34 %). Cela indique que de tels systèmes subventionnés ont un impact positif sur l'utilisation du travail au noir. Pour le gouvernement, le travail non déclaré implique une perte de recettes fiscales et de cotisations sociales. Il engendre également un manque de sécurité d'emploi, de formation, d'inclusion sociale et de sécurité sociale pour les travailleurs non déclarés. Sans le soutien des pouvoirs publics, les services domestiques sont trop chers pour de nombreuses familles et il existe un grand marché non officiel des services domestiques (Commission européenne, 2012).

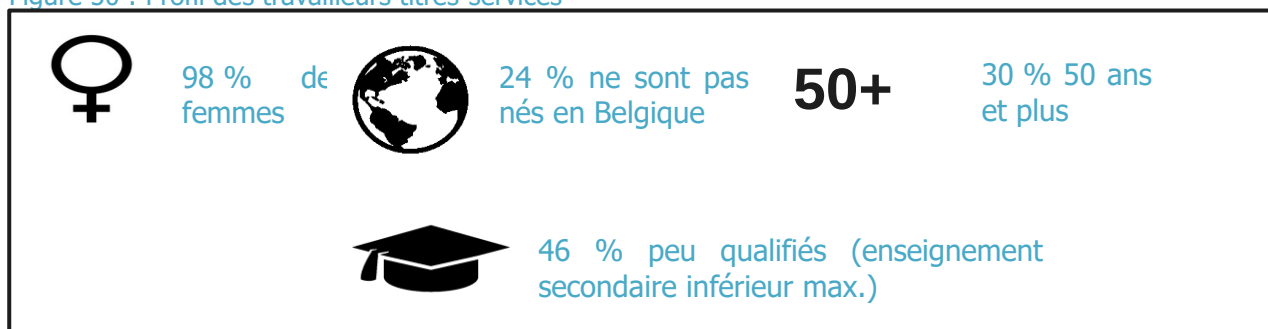
¹⁵ Commission européenne, Plateforme européenne de lutte contre le travail non déclaré, fiches d'information et rapport de synthèse des États membres, 2016.

¹⁶ Question : Pour lequel des biens ou services suivants avez-vous payé au cours des 12 derniers mois, alors que vous avez de bonnes raisons de croire que ce travail impliquait de ne pas être déclaré, c'est-à-dire que le revenu n'a pas été déclaré intégralement aux institutions fiscales ou de sécurité sociale ?

Taux d'emploi plus proportionnel

Le secteur des titres-services compte 140 171 travailleurs (3,1 % de tous les emplois en Belgique) et est donc un secteur d'emploi important dans notre pays. En outre, le secteur crée des emplois pour des groupes cibles qui ont généralement plus de difficultés à trouver un emploi. Une étude réalisée pour le Fonds de Formation pour les travailleurs titres-services révèle que 98 % des travailleurs titres-services sont des femmes et 46 % sont peu qualifiés (92 % peu ou moyennement qualifiés). 24 % ne sont pas nés en Belgique (59 % à Bruxelles).¹⁷ Il est clair que le système des titres-services emploie de nombreuses personnes issues de groupes défavorisés et contribue ainsi à un taux d'emploi plus élevé et plus proportionnel en Belgique.

Figure 50 : Profil des travailleurs titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'étude Form TS (2018)

En outre, l'externalisation des tâches ménagères peut permettre aux membres de la famille qui travaillent de prêter plus d'heures ou aux parents de décider de travailler tous les deux. En moyenne, les femmes belges consacrent en semaine plus de 3 heures par jour pour les tâches ménagères, alors que les hommes y consacrent un peu moins de 2 heures par jour.¹⁸ Un système accessible et financièrement abordable pour externaliser les tâches ménagères augmente donc le taux d'activité et surtout celui des femmes (voir aussi ci-dessous).

Création de nouvelles entreprises ou activités

Le système des titres-services a permis à de nouvelles entreprises de voir le jour et aux entreprises/organisations existantes d'étendre leurs activités. Le nombre d'entreprises de titres-services a atteint son niveau le plus élevé en 2011, avec 2754 entreprises. Par la suite, ce nombre a quelque peu diminué, principalement en raison d'une consolidation du marché. En 2016, 1810 entreprises de titres-services étaient actives en Belgique. La création de nouvelles entreprises ou l'extension des activités a des conséquences positives sur l'économie belge. Ainsi, (une partie de) ces entreprises paient des impôts et la TVA, mais créent également de l'emploi et des activités indirects dans d'autres entreprises avec lesquelles elles collaborent.

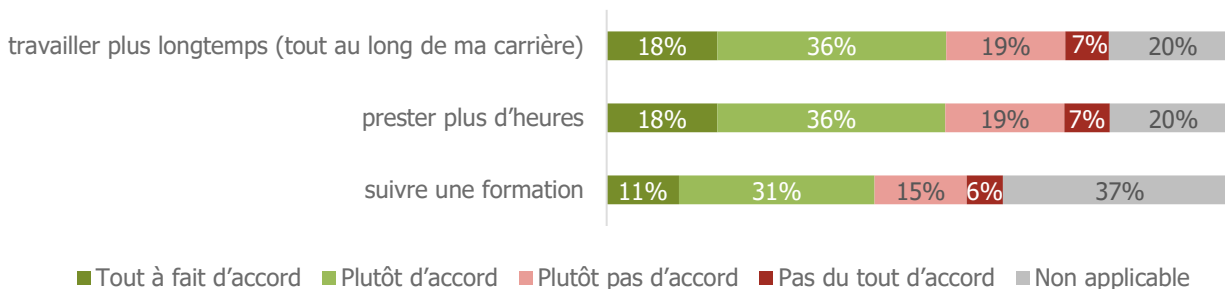
¹⁷ Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services, étude réalisée par IDEA Consult pour Form TS, 2018.

¹⁸ Enquête sur l'utilisation du temps, 2013. Le ménage, les petits travaux, les courses, la visite et l'utilisation des services sont calculés dans le cadre du travail ménager. Si nous tenons compte uniquement du ménage, une femme belge y consacre en moyenne 2,5 heures par jour et les hommes seulement 1 heure. <http://www.time-use.be/fr/Statistics>

Le système des titres-services reprend une partie des obligations ménagères, ce qui peut permettre à ses utilisateurs de faire d'autres activités et notamment de prêter plus d'heures. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, 54 % des utilisateurs interrogés sont d'avis que les titres-services peuvent avoir un impact sur leur nombre d'heures de travail. Ils expliquent également que l'utilisation des titres-services peut jouer un rôle sur la possibilité de rester plus longtemps au travail tout au long de la carrière (54 % des utilisateurs sont d'accord). Enfin, les titres-services peuvent également aider les utilisateurs à suivre une formation (43 % des utilisateurs sont d'accord).

Figure 51 : Impact de l'utilisation des titres-services pour les travailleurs

Grâce à l'utilisation des titres-services, je peux (ou un autre membre de ma famille peut)...

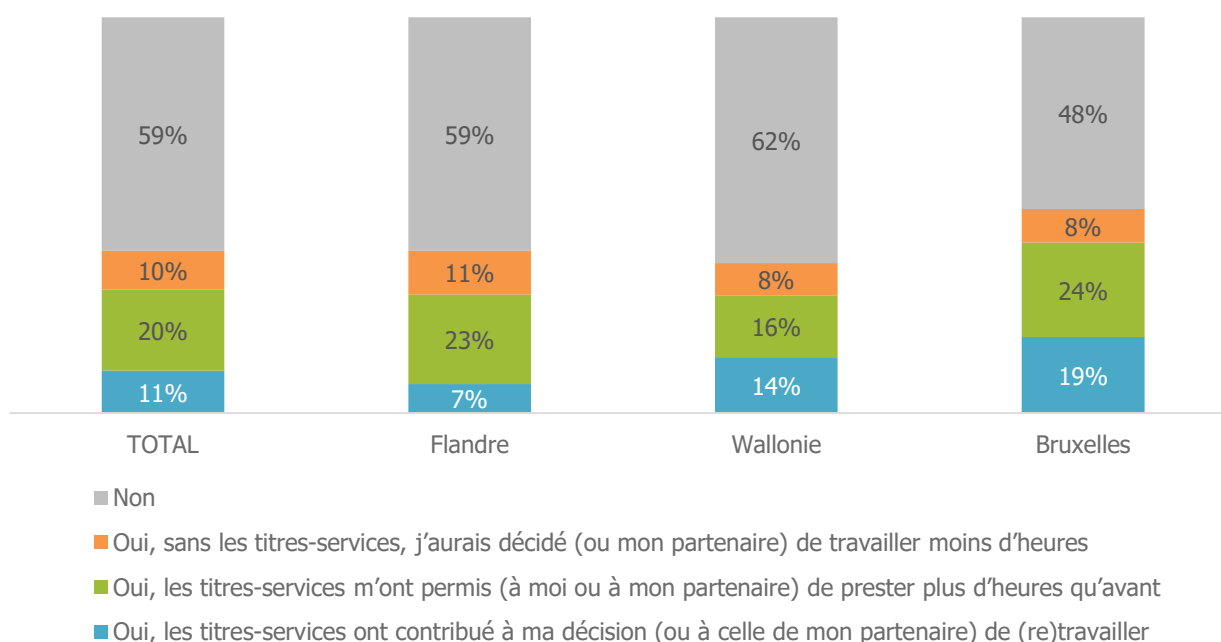


Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services (n = 1308 utilisateurs de titres-services actifs)

L'enquête a également interrogé spécifiquement les familles actives sur la manière dont l'utilisation des titres-services a influencé leurs heures de travail. 41 % des ménages actifs ont indiqué que les titres-services leur ont permis de travailler plus. Ainsi, 20 % indiquent qu'ils peuvent prêter plus d'heures grâce aux titres-services (en Wallonie, ce chiffre ne s'élève qu'à 16 %) et 10% qu'ils auraient travaillé moins d'heures sans les titres-services. Les titres-services ont même aidé 11 % des utilisateurs actifs à réintégrer le marché du travail. Ce pourcentage est plus bas en Flandre (7%) et plus élevé en Wallonie (14%) et à Bruxelles (19%).

Figure 52 : Impact des titres-services sur la situation professionnelle des utilisateurs actifs

L'utilisation des titres-services a-t-elle eu une influence sur votre choix (ou sur celui de votre partenaire) d'aller travailler ou sur le nombre d'heures prestées ?



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services (n = 1308 utilisateurs actifs)

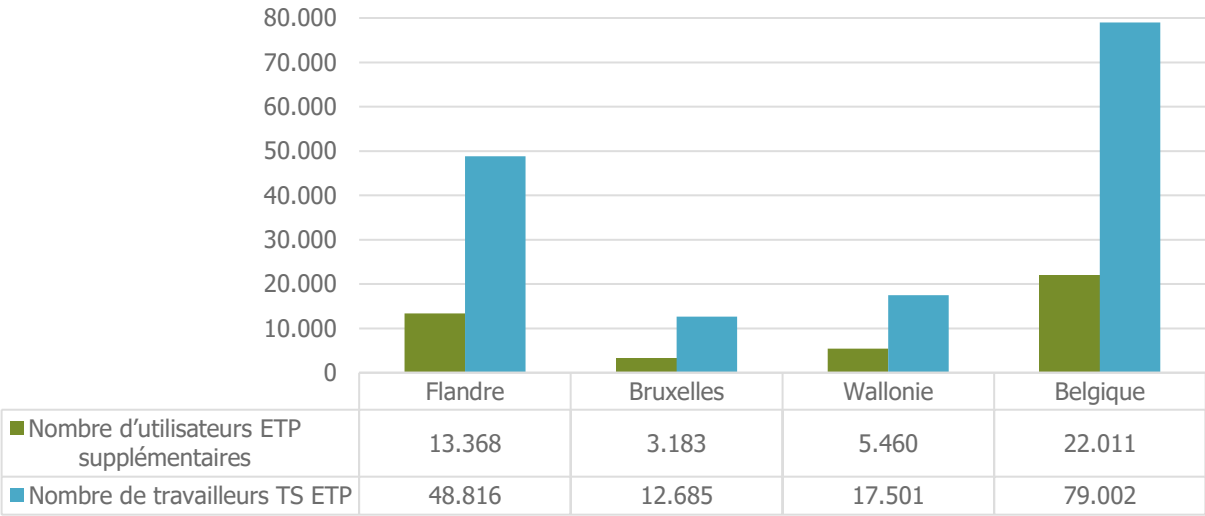
L'impact des titres-services sur le travail est proportionnellement plus important pour les utilisateurs habitant à Bruxelles, ceux qui ont moins de 34 ans, pour les familles avec une personne handicapée dans le ménage, pour les familles avec deux partenaires au travail et pour les ménages à revenus moyens.

Figure 53 : Profil des utilisateurs pour lesquels les titres-services jouent un rôle sur le nombre d'heures qu'ils prestent



En moyenne, ces utilisateurs travaillent 1 jour supplémentaire par semaine. Convertis en nombre de jours sur un an et en tenant compte d'un possible effet de substitution¹⁹, ces jours supplémentaires correspondent à 22 011 travailleurs équivalents temps plein. Pour l'ensemble de la Belgique, cela signifie que l'utilisation des titres-services permet de pourvoir 22 011 emplois à temps plein supplémentaires dans d'autres secteurs que les titres-services. Comme indiqué dans la figure ci-dessous, ce nombre d'emplois ETP supplémentaires pour d'autres secteurs que les titres-services s'élève à 13 368 en Flandre, 3 183 à Bruxelles et 5 460 en Wallonie.

Figure 54 : Nombre d'emplois ETP supplémentaires grâce aux titres-services par région



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Si l'on calcule le rapport entre le nombre d'emplois ETP dans les titres-services et le nombre d'emplois ETP pourvus dans les autres secteurs grâce aux titres-services, on peut dire que **3,6 travailleurs équivalents temps plein dans les titres-services permettent à 1 ETP supplémentaire de travailler dans les autres secteurs**. Les rapports sont différents entre les régions, principalement en raison de différences dans l'impact de l'utilisation des titres sur les utilisateurs (l'impact est plus important en Flandre) ou encore de différences dans les effets

¹⁹ Le pourcentage d'utilisateurs ayant fait appel à d'autres services que les titres-services avant l'utilisation des titres-services.

de substitution possibles entre les régions (en Flandre, les utilisateurs ont davantage utilisé d'autres services avant les titres-services qu'en Wallonie).

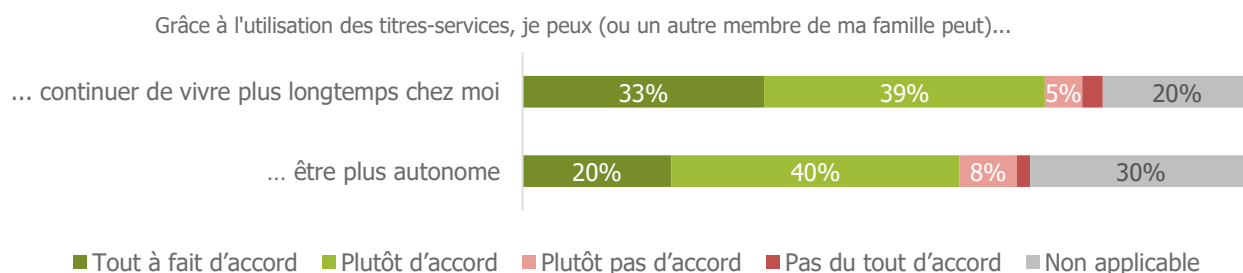
Ces chiffres sont conformes au dernier calcul similaire effectué dans le cadre de l'évaluation fédérale des titres-services, sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs en 2010. À l'époque, il avait été affirmé que les titres-services contribuaient à un volume de travail supplémentaire de plus de 23 000 ETP. Depuis lors, le nombre d'utilisateurs a fortement augmenté (le nombre d'utilisateurs s'élevait alors à 760 705 utilisateurs actifs), mais la méthodologie de calcul est plus prudente dans cette étude grâce à l'application d'un effet de substitution.

Plus d'autonomie et rester plus longtemps chez soi pour les utilisateurs plus âgés

Les personnes âgées sont physiquement moins aptes à effectuer elles-mêmes les tâches ménagères. Ainsi, 27 % des utilisateurs indiquent avoir recours au système des titres-services parce qu'ils ne peuvent plus assumer les tâches ménagères physiquement. Parmi les plus de 65 ans, 47 % évoquent cette raison.

Grâce au système des titres-services, l'aide aux tâches ménagères est accessible et (relativement) abordable financièrement, ce qui permet aux personnes âgées de rester plus longtemps chez eux. Ce constat ressort très clairement de l'enquête menée auprès des utilisateurs. Ainsi, 72 % des utilisateurs âgés de 65 ans ou plus sont d'accord sur le fait que les titres-services leur permettent de rester plus longtemps chez eux. Par ailleurs, 60 % des utilisateurs âgés de 65 ans ou plus déclarent être plus autonomes grâce aux titres-services. Cette situation profite non seulement au bien-être de ce groupe, mais elle permet aussi aux pouvoirs publics de faire des économies. Par exemple, le coût d'une maison de repos pour les pouvoirs publics s'élève en moyenne à 49,18 € /jour et à 73,34 € /jour pour une maison de repos et de soins²⁰. En outre, les titres-services peuvent alléger la charge qui pèse sur les membres actifs de la famille, ce qui joue également un rôle positif sur le bien-être et la productivité de la population active.

Figure 55 : Conséquences de l'utilisation des titres-services pour les plus de 65 ans



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services (n = 392 utilisateurs de 65 ans ou plus)

Déplacement des tâches ménagères via les soins à domicile vers les titres-services

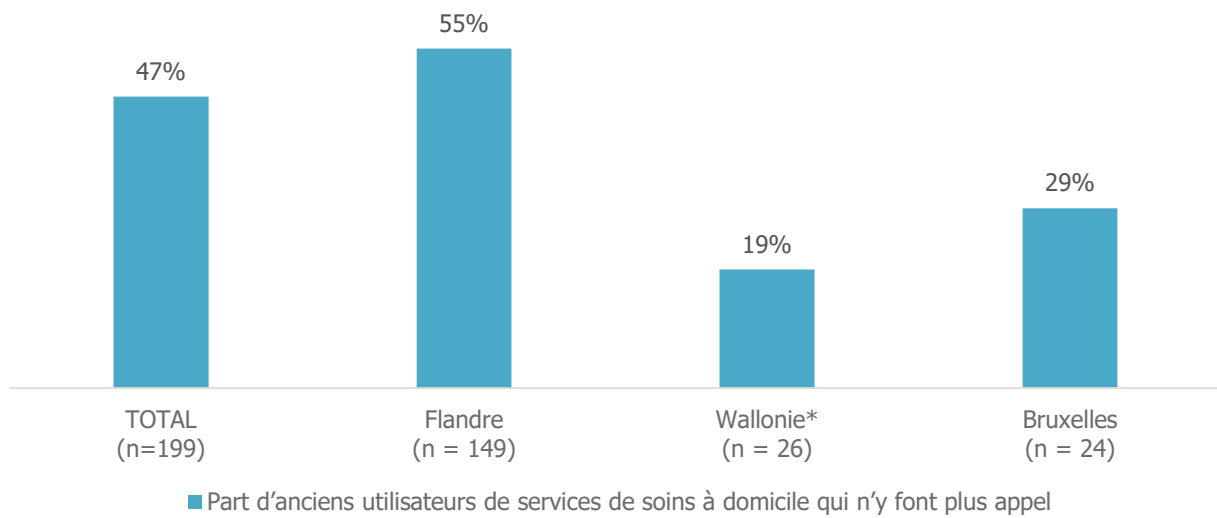
10 % des utilisateurs de titres-services ont fait appel à des services de soins à domicile avant leur utilisation de titres-services. 47 % d'entre eux n'y ont plus recouru après avoir commencé à utiliser des titres-services.

Bien qu'au moment de l'enquête, 18 % des utilisateurs de titres-services fassent également appel à des services de soins à domicile (cfr. paragraphe 2.6) et que cette proportion soit supérieure à la proportion d'anciens utilisateurs de services de soins à domicile, on remarque donc bien une évolution dans l'utilisation des services de soins à domicile. Près de la moitié des anciens utilisateurs de services de soins à domicile ont cessé d'y faire appel depuis qu'ils ont commencé à utiliser des titres-services. Cette constatation vaut toutefois surtout pour la Flandre, où elle représente 55 % des anciens utilisateurs de services de soins à domicile.

²⁰ Source : Étude Solidaris (2016), Maison de repos : à quel prix ?

Cette évolution implique également des économies pour le gouvernement. Ainsi, le coût d'une heure de service de soins à domicile s'élève en moyenne à 28,20 € en Flandre pour le gouvernement²¹, ce qui est supérieur au coût moyen des titres-services, soit 13,20 € en 2016.

Figure 56 : Évolution dans l'utilisation de services de soins à domicile avec l'utilisation de titres-services



Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

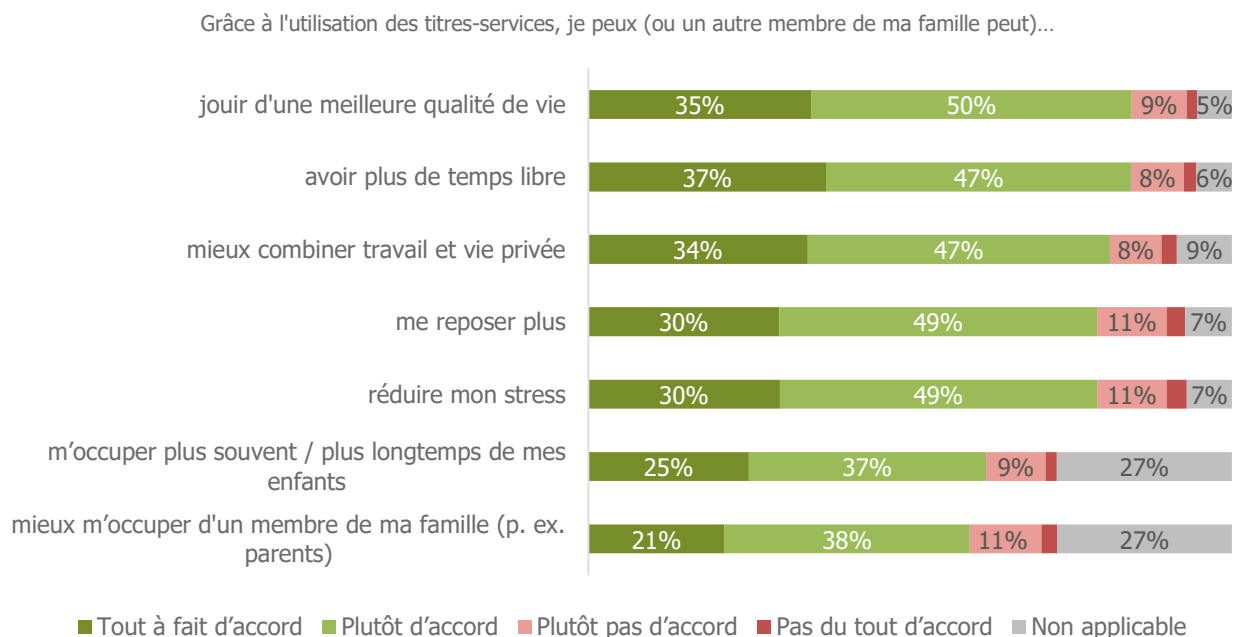
* Attention : faible base pour la Wallonie et Bruxelles

²¹ Source : Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financement des soins à domicile : la perspective des dispositifs.

Augmentation du bien-être de la population active grâce à un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle

L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée joue un rôle important sur le bien-être. Cet équilibre est crucial pour garantir un travail faisable tout au long de la carrière. Dans notre enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services, 85 % des utilisateurs actifs ont indiqué qu'ils ressentaient une meilleure qualité de vie grâce à l'utilisation des titres-services. 84 % déclarent qu'ils ont plus de temps libre, 81 % qu'ils peuvent mieux combiner leur travail et leur vie privée, 79 % qu'ils peuvent plus se reposer et 79 % que l'utilisation contribue à réduire leur stress. Ils disposent en outre de plus de temps pour s'occuper de la famille : 62 % ont plus de temps pour prendre soin des enfants et 59 % peuvent s'occuper davantage d'un membre de leur famille. Les répercussions sur le bien-être de la population active ne doivent donc pas être sous-estimées.

Figure 57 : Impact de l'utilisation des titres-services pour les travailleurs



Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services (n = 1308 travailleurs)

Augmentation du bien-être et de la protection (sociale) des travailleurs dans le secteur des services domestiques

Enfin, la formalisation du secteur des services domestiques a également eu une influence positive sur le bien-être des travailleurs de ce secteur. Un emploi officiel implique de meilleures conditions de travail, le droit à la sécurité sociale, la constitution d'une pension, etc.

Par ailleurs, le secteur des titres-services offre également un emploi de qualité aux aides-ménagère(s). Plusieurs enquêtes précédentes indiquent une forte satisfaction professionnelle des aides-ménagère(s). Différentes études montrent également que la fonction d'aide-ménagère(e) présente différents avantages comme la flexibilité des heures, l'autonomie et des relations fortes avec le client. Cet emploi est toutefois également confronté à un certain nombre d'inconvénients ou de faiblesses, comme la charge physique.

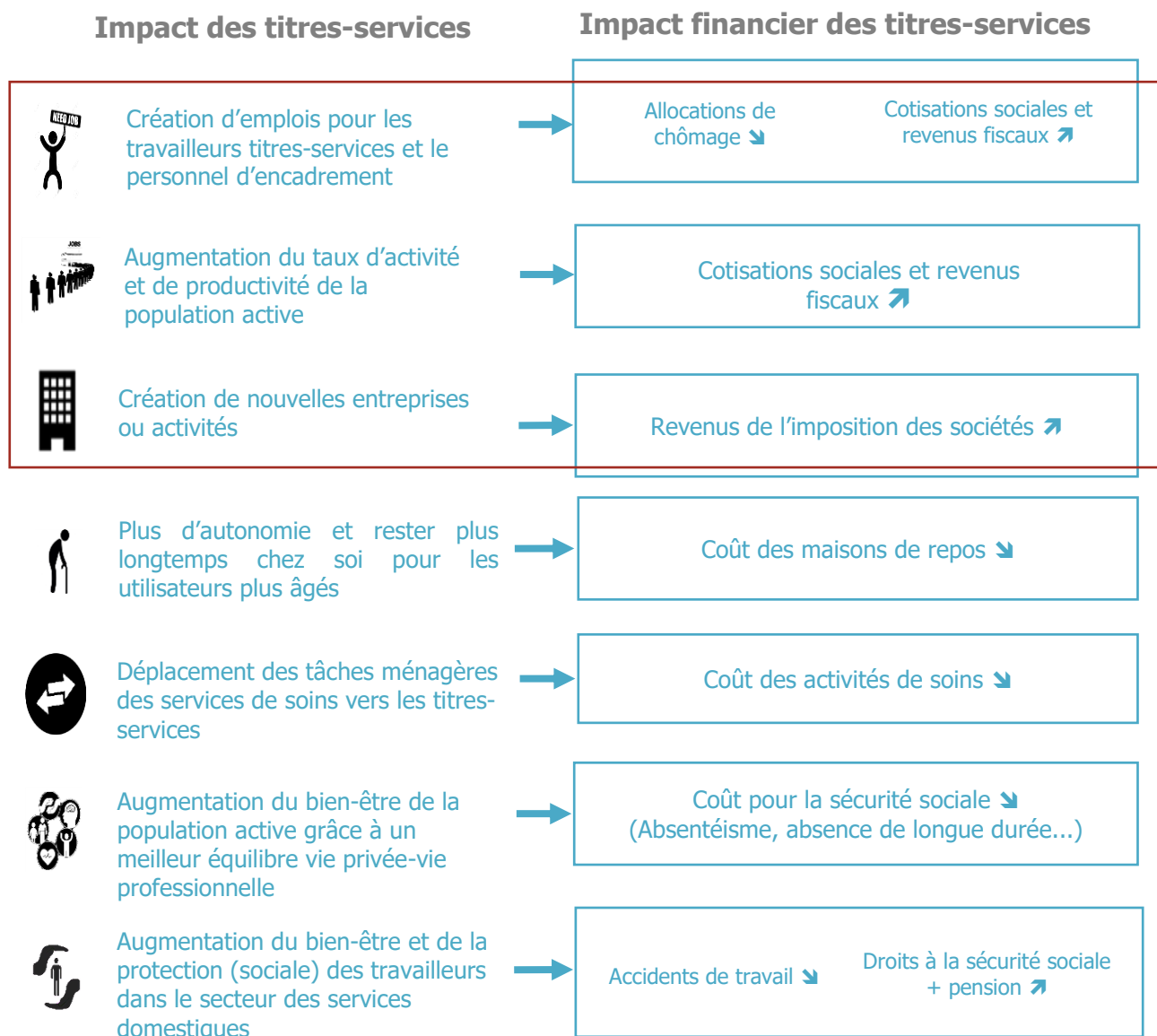
4.2. Quel est le coût des titres-services pour les pouvoirs publics compte tenu de tous les avantages financiers ?

Le système des titres-services génère différents avantages financiers

Comme décrit dans la figure ci-dessous, l'impact des titres-services sur la société engendrent plusieurs avantages financiers. Ces avantages financiers ont déjà été identifiés dans les évaluations fédérales des titres-services, mais aussi dans des études réalisées pour d'autres systèmes de l'UE (à savoir la France et la Suède; voir chapitre 6).

Il est difficile d'estimer tous les effets de retour du dispositif, mais les avantages financiers de la création d'emplois, du taux d'activité plus élevé des utilisateurs et de la création de nouvelles entreprises ou activités peuvent être calculés.

Figure 58 : Impact financier des titres-services



Source : IDEA Consult

La création d'emplois est considérée comme un effet direct, tandis que l'augmentation du taux d'activité des utilisateurs et la création de nouvelles entreprises ou activités sont des effets indirects. Ces trois effets ont été calculés pour l'année 2016 dans les trois régions. Les autres effets indirects (l'augmentation de l'autonomie et les répercussions sur le coût des maisons de repos, le passage des services de soins aux titres-services, l'augmentation du bien-être de la population active et des aides-ménagèr(e)s) sont difficiles à quantifier et n'ont donc été abordés que de manière qualitative dans le chapitre précédent. Les effets retour indirects de second ordre, à savoir les conséquences sur la consommation des utilisateurs, des aides-ménagèr(e)s et des entreprises et donc le paiement de la TVA, n'ont pas été calculés non plus, car ils sont également difficiles à quantifier. Le calcul proposé est donc une sous-estimation des véritables effets retour du système des titres-services.

Cependant, des différences peuvent être observées entre le modèle développé dans le cadre de cette étude et les modèles développés dans le cadre des évaluations régionales et fédérales des titres-services.

- ▶ Ainsi, les **évaluations régionales** se concentrent principalement sur les effets retour liés à la création d'emplois pour travailleurs titres-services. En outre, ces évaluations régionales ne tiennent compte que de l'emploi de travailleurs titres-services qui étaient auparavant demandeurs d'emploi dans le calcul de la diminution des allocations de chômage. Dans ce modèle, tous les travailleurs titres-services sont pris en compte, quelle que soit leur situation, mais à condition qu'ils soient nés en Belgique. Nous partons du principe que pourvoir un emploi dans le système des titres-services permet à un chômeur de sortir du chômage étant donné qu'il s'agit de la création d'un nouvel emploi. Si le travail est pourvu par un travailleur d'un autre secteur (et non par un chômeur), un emploi est libéré dans cet autre secteur, qui peut être pourvu par un chômeur. L'idée sous-jacente est donc qu'un nouvel emploi mettra toujours directement ou indirectement un chômeur au travail. Ce principe ne vaut bien entendu que dans le cas où le secteur emploie uniquement des travailleurs nés en Belgique. Ce n'est pas le cas dans le secteur des titres-services. Pour le calcul des effets retour de la diminution des allocations de chômage, seuls les travailleurs nés en Belgique sont dès lors pris en compte dans notre modèle. Il s'agit d'une approche très restrictive de la politique d'activation du marché du travail, étant donné qu'une partie des travailleurs titres-services qui ne sont pas nés en Belgique y résident et y travaillent depuis des années.
- ▶ Les effets retour indirects ont également été calculés dans les **évaluations fédérales**, mais seulement partiellement. Par exemple, les évaluations fédérales ne tenaient pas compte des répercussions des emplois ETP supplémentaires des utilisateurs sur les cotisations sociales, contrairement au modèle que nous avons élaboré.

Enfin, il faut également souligner que ce modèle se base sur plusieurs hypothèses prudentes. Les paramètres suivants sont en effet utilisés :

- ▶ Un **effet de substitution de l'emploi dans les titres-services** : de 9,3 % pour l'ensemble de la Belgique ; sur la base du pourcentage d'utilisateurs ayant fait appel à des soins à domicile, des services du CPAS et des ALE avant leur utilisation de titres-services, mais plus par la suite, et répondu en fonction du nombre de travailleurs titres-services.
- ▶ Un **effet de substitution des répercussions sur l'emploi des utilisateurs** : de 51,1 % pour l'ensemble de la Belgique ; sur la base du pourcentage d'utilisateurs ayant fait appel à d'autres services avant leur utilisation de titres-services.
- ▶ Une **réduction de 52 % de la cotisation patronale des travailleurs titres-services pour les réductions structurelles et des groupes cibles** ; sur la base d'une extrapolation de chiffres issus de l'évaluation fédérale de 2013 ; bien que la politique des groupes cibles ait fortement changé depuis lors et que les réductions aient diminué.
- ▶ Un **pourcentage d'aides-ménagèr(e)s qui ne sont pas nées en Belgique** de 24 %, sur la base des résultats d'une enquête de Form TS. Ces aides-ménagèr(e)s ne sont pas prises en compte dans le calcul des effets retour des allocations de chômage, alors qu'une partie de ces aides-ménagèr(e)s vivent en Belgique depuis des années.

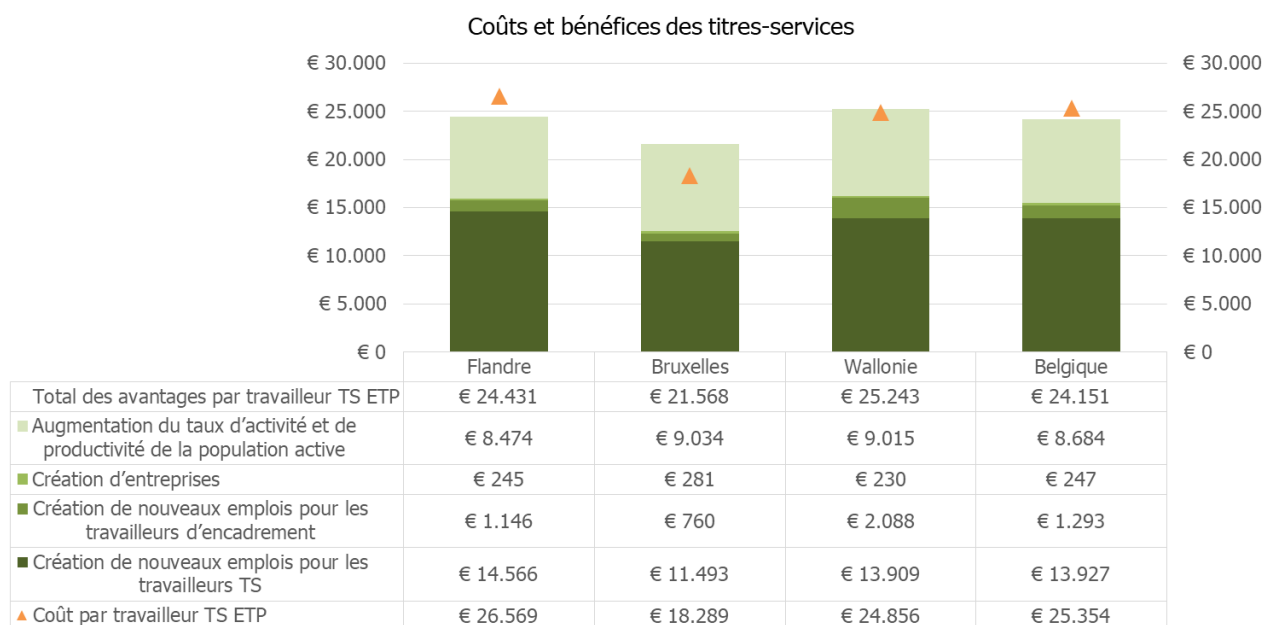
Le détail des autres paramètres est repris en annexe.



Comme le montre la figure ci-dessous, le système est pratiquement en équilibre pour l'ensemble de la Belgique ; les bénéfices sont pratiquement équivalents aux coûts pour les pouvoirs publics. Un emploi à temps plein dans les titres-services coûte en moyenne 25 354 € par an aux pouvoirs publics, mais rapporte 24 151 €, en tenant compte uniquement des effets retour quantifiables.

On remarque cependant des différences régionales liées au coût du système dans chaque région. En raison de la diminution de la déduction fiscale à Bruxelles et en Wallonie, le système coûte moins cher aux pouvoirs publics dans ces deux régions, si bien que les bénéfices du système sont supérieurs aux coûts. En Flandre, les coûts sont supérieurs aux bénéfices calculés, mais il ne faut pas oublier non plus que tous les avantages du système ne sont pas quantifiables, comme par ex. les coûts moins élevés pour les maisons de repos pour les utilisateurs titres-services plus âgés qui peuvent rester plus longtemps à domicile.

Figure 59 : Coûts et bénéfices des titres-services exprimés en emploi titres-services ETP



Source : IDEA Consult

Les avantages du système se composent principalement :

- ▶ **Des effets retour directs issus de la création d'emplois pour les travailleurs titres-services :** Le secteur des titres-services a mis à l'emploi 140 171 travailleurs titres-services en 2016, soit l'équivalent de 79 002 travailleurs temps plein. À l'exception d'une partie des emplois (services de soins à domicile, CPAS et ALE²²) qui existaient déjà avant l'introduction des titres-services, tous ces emplois sont nouveaux. Compte tenu de cet effet de substitution, les bénéfices issus de la baisse des allocations de chômage et de l'augmentation des revenus des cotisations sociales et des impôts pour les travailleurs titres-services représentent 55 % du coût total.
- ▶ **Effets retour indirects dus à l'activité supplémentaire des utilisateurs :** Comme indiqué précédemment, l'utilisation des titres-services a permis de créer environ 22 011 emplois ETP supplémentaires. Ces emplois se situent dans d'autres secteurs que les titres-services. Ces activités supplémentaires génèrent des revenus additionnels pour les pouvoirs publics grâce aux cotisations sociales et aux impôts, ce qui représente 34 % des coûts totaux.

²² Il est aussi question d'un effet de substitution dans ce cas-ci. Il est estimé à 11 % pour l'ensemble de la Belgique sur la base d'un proxy du pourcentage des utilisateurs qui, avant l'utilisation des titres-services, ont fait appel à des services de soins à domicile, des services du CPAS et des ALE, mais plus après.

- ▶ **Des effets retour indirects issus de la création d'emplois pour le personnel d'encadrement :** Le secteur des titres-services emploie 3207 membres d'encadrement. Il s'agit également de nouveaux emplois qui n'existaient pas auparavant, à l'exception d'un éventuel effet de substitution qui a déjà été estimé à 9,3 % sur la base de l'enquête menée auprès des utilisateurs. Les effets retour de la création de ces emplois pour les collaborateurs d'encadrement, comprenant à la fois la diminution des allocations de chômage et l'augmentation des revenus issus des cotisations sociales et des impôts, s'élèvent à 5 % des coûts totaux.
- ▶ **Des effets retour indirects issus de la création de nouvelles entreprises ou de l'extension d'activités :** Enfin, le secteur des titres-services a également conduit à la création de 1810 nouvelles entreprises ou à l'extension des activités d'entreprises existantes. Une partie de ces entreprises paient également des impôts sur les sociétés. Il ressort de notre analyse de rentabilité que ces impôts sur les sociétés s'élèvent en moyenne à 0,26 € par titre, ce qui représente 1 % du coût total d'un titre-service.

Si le coût brut pour les pouvoirs publics représente au total un montant très élevé, le système parvient, en répondant à ses objectifs, à générer plus de bénéfices que de coûts à Bruxelles et en Wallonie. En Flandre, les bénéfices calculés sont inférieurs aux coûts, mais comme indiqué précédemment, tous les avantages du système ne peuvent pas être quantifiés.

Il est par ailleurs important de souligner que les effets retour se situent au niveau de l'autorité fédérale alors que les coûts sont au niveau des régions. Il s'agit toutefois d'un constat qui s'applique à toutes les mesures pour l'emploi et les mesures d'activation, et qui n'est pas inhérent au système des titres-services.





5 / Analyse SWOT du système des titres-services

Dans ce chapitre, nous présentons une analyse SWOT du système des titres-services. Cette analyse se base sur toutes les informations recueillies dans cette étude et est extrêmement importante pour identifier les adaptations possibles et souhaitées au système. Conformément à une analyse SWOT traditionnelle, les points forts et les points faibles du système sont d'abord présentés, avant les opportunités et les menaces.



5.1. Points forts et points faibles du système des titres-services

Le tableau ci-dessous résume brièvement les principaux points forts et points faibles du système des titres-services.

Points forts

- ▶ **Répond à ses objectifs formels :** création d'emplois pour les groupes défavorisés (y compris l'intégration des migrants), formalisation du circuit noir, combinaison travail-vie privée
- ▶ **... mais aussi à d'autres objectifs non formels :** l'aide aux personnes âgées, la possibilité de pouvoir rester plus longtemps chez soi et faire moins appel à des maisons de repos (coûteuses), les répercussions sur l'emploi des utilisateurs, moins de recours à une aide (coûteuse) à domicile
- ▶ **Accessibilité :** le prix/heure est inférieur à celui du travail non déclaré ou de l'économie collaborative ; même des personnes aux revenus moins élevés peuvent se procurer des titres-services
- ▶ **Statut des aides-ménagèr(e)s et prestations :** contrat formel en tant que travailleur et utilisateur (assurances et protections)
- ▶ **Emploi de qualité :** contrat de travail spécifique dans les titres-services qui garantit la qualité de l'emploi. Il en résulte une grande satisfaction professionnelle pour les aides-ménagèr(e)s et un travail qui permet de concilier vie professionnelle et vie privée.
- ▶ **Qualité de la prestation :** service professionnel en raison de l'encadrement et la formation proposés par les entreprises de titres-services
- ▶ **Professionnalisation du marché :** grâce aux conditions d'agrément et à la rationalisation du marché
- ▶ **Confiance des utilisateurs envers le système :** système officiel et connu qui est bien mis en place dans les habitudes de la population

Points faibles

- ▶ **Système rigide :** prix fixe, nombre maximum de titres achetés, liste limitée des activités
- ▶ **Charges administratives et complexité :** différentes réglementations par région
- ▶ **Flexibilité limitée pour l'utilisateur :** surtout pour une aide fixe et, dans une moindre mesure, pour une aide sporadique
- ▶ **Fonctionnement obsolète via les titres papier :** le traitement des titres papier entraîne des coûts élevés pour les entreprises
- ▶ **Les titres-services électroniques ne sont pas non plus optimaux :** portefeuille non transparent, achat de chèque complexe, etc.
- ▶ **De nombreux acteurs rendent le fonctionnement complexe et peu transparent :** autorités régionales, Sodexo, entreprises de titres-services...
- ▶ **Transparence limitée dans la qualité des services**
- ▶ **Valorisation limitée de la fonction d'aide-ménagère**
- ▶ **Coût brut élevé pour les autorités régionales :** si les effets retour ne sont pas pris en compte
- ▶ **Rentabilité limitée des entreprises de titres-services**
- ▶ **Discrimination de la part des clients :** les clients ne sont pas toujours ouverts à la diversité

5.2. Opportunités et menaces pour le système des titres-services

Le tableau ci-dessous résume brièvement les principales opportunités et menaces externes du système des titres-services.

Opportunités	Menaces
▶ Les évolutions dans la société augmentent les besoins en services aux personnes : vieillissement de la population, participation des femmes au marché du travail, disparition d'emplois pour les personnes peu qualifiées, etc. ▶ Extension des activités : possibilités de répondre au défi du taux de chômage pour les hommes peu qualifiés ▶ Crise des réfugiés : nouvelle main-d'œuvre ▶ Bonne pratique : Intérêt de la Commission européenne et d'autres pays de l'UE pour le système belge	▶ Fonction de la décision politique : affaiblit la stabilité du secteur et les perspectives à long terme, en particulier en cas d'austérité budgétaire ▶ Régionalisation : différences de réglementation dans les trois régions, augmente les coûts opérationnels et la complexité de gestion. (Un autre risque est d'aboutir à une société émettrice différente dans les trois régions.) ▶ Pénurie sur le marché du travail : spécifiquement pour les aides-ménagère(s) en Flandre ▶ L'importance du travail faisable : surtout dans le contexte du vieillissement des aides-ménagère(s) ▶ Image négative du secteur : dans les médias





6 / Inspiration d'autres systèmes dans les pays de l'UE

Une analyse SWOT du système des titres-services a été présentée au chapitre précédent. Avant d'examiner plus en détail d'éventuelles adaptations au système susceptibles de le rendre plus performant, nous étudierons dans ce chapitre d'autres pratiques (étrangères) qui peuvent servir d'inspiration pour le système des titres-services. Plus spécifiquement, nous présenterons dans ce chapitre les systèmes alternatifs suivants :

- ▶ 3 systèmes étrangers : France, Suède et Finlande ;
- ▶ l'économie collaborative et l'économie des plateformes ;

Ces systèmes seront d'abord brièvement décrits, puis nous étudierons les éventuelles pratiques inspirantes pour le système des titres-services à partir de ces autres systèmes.

6.1. Trois pratiques inspirantes : France, Suède et Finlande

Le système belge des titres-services est une source d'inspiration pour d'autres pays

Avant d'examiner d'autres pratiques inspirantes, il est important de noter que des discussions sont en cours dans de multiples pays/régions/communes pour mettre en œuvre un système de services destinés aux particuliers qui est inspiré du système belge, comme en République tchèque et à Rotterdam.

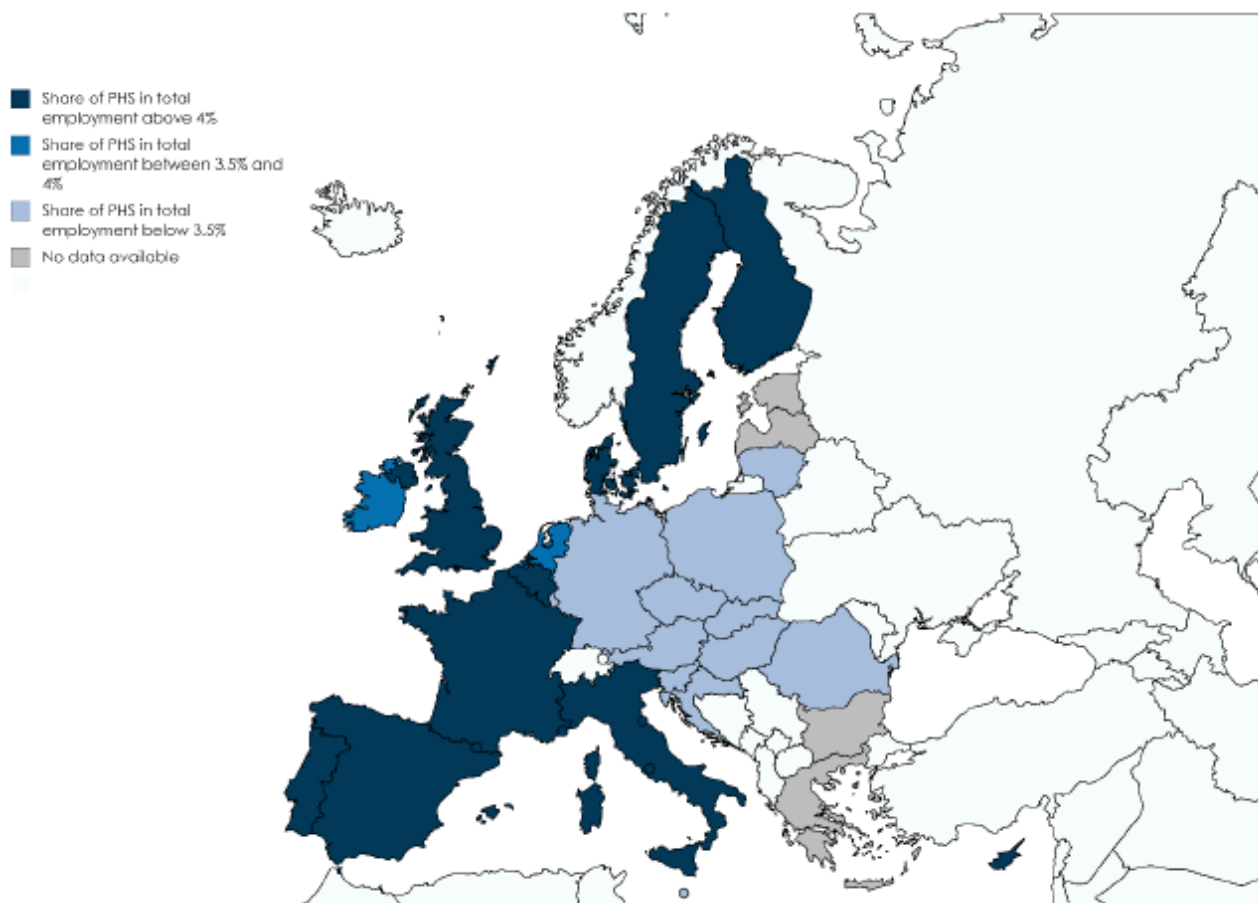
Le 1^{er} mars 2017, la région du Bade-Wurtemberg en Allemagne a lancé un projet pilote, inspiré du système belge des titres-services. Pour un montant de 8 euros par titre, un demandeur d'emploi peut proposer des services de nettoyage ou de repassage à des travailleurs dans les villes d'Aalen et d'Heilbronn. L'objectif est de limiter le travail au noir (économie informelle) et d'augmenter la participation des femmes sur le marché du travail grâce à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les ménages.

Même si le système belge est considéré comme une source d'inspiration par de nombreux pays et par la Commission européenne, plusieurs points faibles sont également pointés dans la littérature et par des experts (voir aussi les points faibles énumérés dans l'analyse SWOT).



Comme indiqué précédemment, le secteur des services aux particuliers comptabilise 8 millions d'emplois en 2016 dans l'UE-24²³, soit en moyenne 4 % de tous les emplois dans l'UE. La figure ci-dessous montre cependant qu'il existe de grandes différences dans le développement de ce secteur à travers l'UE.

Figure 60 : Part des emplois dans le secteur des services aux particuliers par rapport au nombre total d'emplois



Source : Fédération européenne des Services à la personne, « PHS industry Monitor », avril 2018.

Outre l'importance du secteur, deux autres critères essentiels justifient le choix d'examiner les systèmes français, suédois et finlandais, à savoir :

- ▶ **Le type d'activités proposées** : activités de soins versus activités non liées aux soins. Dans ce cadre, nous souhaitons surtout nous concentrer sur les systèmes qui proposent des activités non liées aux soins (parfois appelée activités de confort).
- ▶ **Le type de relation de travail** : emploi direct par des particuliers versus système d'emploi triangulaire dans lequel les travailleurs sont employés par une entreprise et fournissent des services aux particuliers. Nous souhaitons nous concentrer principalement sur les systèmes triangulaires.

Trois systèmes répondent aux deux critères et sont souvent considérés dans la littérature comme des pratiques inspirantes de services aux particuliers en Europe (hors système belge), à savoir :

- ▶ **France** : « Chèque emploi service universel » – CESU

²³ Fédération européenne des Services à la personne, « PHS industry Monitor », avril 2018.

- ▶ **Suède :**
 - ROT-avdrag : réduction fiscale pour les travaux ménagers tels que réparations, rénovations et entretien dans les habitations
 - RUT-avdrag : réduction fiscale pour les travaux ménagers
- ▶ **Finlande :** « Kotitalousvähennys » : Système de réduction fiscale pour l'aide-ménagère(e)

Que pouvons-nous apprendre des systèmes français, suédois et finlandais ?

Une description détaillée des trois systèmes sélectionnés est présentée en annexe. Ci-dessous, nous résumons différents éléments de ces trois systèmes qui peuvent servir de source d'inspiration pour le système belge :

- ▶ **Objectifs du système :** Comme en Belgique, la lutte contre le travail non déclaré est un objectif important du système dans les trois pays, de même que la création d'emplois et le soutien à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En France, les objectifs formels du système sont toutefois plus larges qu'en Belgique et que dans les deux autres pays, avec les objectifs supplémentaires suivants :
 - ◆ Fournir aux entreprises un avantage supplémentaire pour aider leurs collaborateurs à trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;
 - ◆ Aider les groupes vulnérables de la société (principalement les personnes dépendantes et les personnes âgées) ;
- ▶ **Les activités autorisées :** Dans les trois pays, les activités autorisées sont plus étendues que celles autorisées dans le système belge, à savoir :
 - ◆ Activités non liées aux soins : Petit entretien et travaux de rénovation, jardinage, accompagnement pédagogique, aide informatique ou tâches administratives (dans les trois pays).
 - ◆ Activités de soins : garde d'enfants à domicile, assistance et compagnie pour personnes âgées et invalides, garde d'enfants malades, soin des animaux domestiques (en France).
- ▶ **Le moyen de paiement :** À l'exception de la France, où il existe également un système de titres à prix fixe, le système finlandais et suédois se compose exclusivement d'un système de paiement direct avec une fixation libre des prix en fonction du marché. En France, des négociations sont en cours pour numériser complètement le système et introduire un système de sac à dos (« e-compte »).
- ▶ **L'intervention financière des pouvoirs publics :** L'intervention des pouvoirs publics se compose principalement et en grande partie d'une déduction fiscale d'environ 50 % en faveur de l'utilisateur²⁴.
- ▶ **L'intervention financière de tiers :** En France, il est possible pour les employeurs ou autres institutions (p. ex., compagnie d'assurances, mutualités...) d'intervenir dans le financement des « titres-services ».
- ▶ **Le coût du système pour les autorités :** Différentes études montrent que les effets retour estimés dans les trois pays sont supérieurs au coût pour les pouvoirs publics. Tant les répercussions de la création d'emplois que les effets retour indirects tels que les conséquences sur l'emploi des utilisateurs sont pris en compte, comme dans notre calcul.

²⁴ Voir annexe pour de plus amples détails sur les différences entre les pays et les conditions exactes.



6.2. L'économie collaborative et l'économie des plateformes

L'économie collaborative et l'économie des plateformes : qu'est-ce que c'est ?

L'économie collaborative et l'économie des plateformes sont deux systèmes économiques dans lesquels les plateformes collaboratives occupent une place centrale.

Nous pouvons définir **l'économie collaborative** comme un système économique qui permet aux particuliers et aux entreprises privées de se donner temporairement l'accès, par le biais d'une plateforme en ligne, à leur propriété sous-exploitée, à leurs biens et services, moyennant paiement ou non. 3 acteurs entrent en compte : le prestataire, l'utilisateur et la plateforme collaborative numérique comme intermédiaire entre les deux. La plateforme collaborative numérique crée un marché ouvert pour l'utilisation temporaire de biens ou de services. La plateforme facilite non seulement les transactions entre le prestataire et l'utilisateur, mais elle garantit également la qualité des transactions. Il existe généralement un système d'évaluation pour le prestataire et/ou l'utilisateur et la plateforme collaborative se charge également du traitement des transactions financières.

L'économie des plateformes est un concept plus large que l'économie collaborative : la plateforme collaborative continue d'occuper une place centrale, mais elle comprend également des transactions qui ne relèvent pas de l'économie collaborative. Ainsi, les plateformes sont également actives sur le marché des occasions, le marché des services de location professionnelle et l'e-commerce. Plusieurs exemples des plateformes (d'économie collaborative) sont décrits en détail en annexe.

Quelle est la taille de cette économie et qui sont ses utilisateurs ?

Selon des chiffres récents, 8 % des Belges ont déjà utilisé une ou plusieurs plateformes collaboratives, alors que le pourcentage s'élève à 17 % au niveau européen.²⁵ Et cette proportion est en progression. Le développement rapide de l'économie collaborative implique une poursuite de la croissance. Ce phénomène s'est également reflété dans les résultats de l'enquête réalisée par ING début 2015, dans laquelle un répondant belge sur quatre a indiqué que ses activités dans l'économie collaborative augmenteraient l'année prochaine. Au niveau européen, ce pourcentage était de 32 %.²⁶

Le public atteint est surtout jeune et hautement qualifié. Cela a été démontré dans une étude européenne, dont il ressort également que les personnes venant d'un environnement urbain et les travailleurs sont plus familiarisés avec l'économie collaborative. Une enquête d'IDEA Consult, réalisée en 2017, a également confirmé que les utilisateurs de l'économie collaborative en Flandre sont principalement jeunes et hautement qualifiés.²⁷

Cette étude a également mis en évidence l'importance des services au sein de l'économie collaborative. Avec l'utilisation d'outils, c'est dans les services qu'il existe le plus grand potentiel de croissance. Les répondants qui utilisent déjà l'économie collaborative ou qui envisagent de l'utiliser ont indiqué le plus souvent qu'ils étaient prêts à partager des outils et des services.

Nouvelle réglementation pour les prestataires de l'économie collaborative

Depuis le 1^{er} mars 2017, une nouvelle loi est entrée en vigueur qui facilite et rend plus avantageux la prestation de services au sein de l'économie collaborative.

Lorsqu'un particulier propose un service pour lequel il ne gagne pas plus de 5100 € par an, ses prestations sont considérées comme occasionnelles. Si le prestataire de services travaille par le biais d'une plateforme agréée, il peut bénéficier d'un taux d'imposition plus avantageux de 10 % du montant brut de la prestation.

²⁵ Flash Eurobaromètre 438 de la Commission européenne. Les données sont basées sur une enquête réalisée en mars 2016 dans les 28 États membres de l'UE avec 500 répondants par État membre.

²⁶ Enquête réalisée dans 15 pays pour le compte d'ING (2015) avec quelque 1000 répondants par pays (excepté au Luxembourg).

²⁷ Panel de questions d'IDEA Consult auprès de 1000 Flamands en 2017.



Ce montant est directement retenu par la plateforme. Le prestataire de services peut conserver le statut de particulier et ne doit régler aucune formalité administrative supplémentaire. Auparavant, le taux d'imposition s'élevait à 33 % et le statut correct du prestataire de services était très flou.

Il est probable que cette nouvelle réglementation augmente encore la popularité de la prestation de services par le biais des plateformes collaboratives, ce qui, à son tour, peut renforcer la croissance de l'économie collaborative et de l'économie des plateformes.

Points forts et points faibles de l'économie collaborative et des plateformes

L'économie collaborative présente de nombreux avantages, tant pour les consommateurs, les prestataires et les organisations que pour le marché du travail dans son ensemble ; mais il existe aussi un certain nombre d'inconvénients, surtout par rapport au système des titres-services. Ces points forts et points faibles sont brièvement résumés ci-dessous.

Points forts

- ▶ **Facilité d'utilisation :** plateformes conviviales qui réduisent les barrières à la demande de service
- ▶ **Flexibilité :**
 - ◆ dans le choix du prestataire
 - ◆ choix du moment, du nombre d'heures et de la fréquence du service (possible également pour les services sporadiques)
- ▶ **Paiement direct :** le système se compose d'un système de paiement direct, ce qui évite les formalités administratives des titres ou d'autres systèmes.
- ▶ **Caractère local :** le demandeur et le prestataire habitent généralement à proximité
- ▶ **Communication ouverte :** communication directe entre le prestataire et le demandeur
- ▶ **Système d'évaluation :** les évaluations par les utilisateurs donnent de la confiance envers la qualité du (prestataire du) service
- ▶ **Faibles coûts :** outre la gestion de la plateforme, les frais sont minimes
- ▶ **Large assortiment de services :** en général, des services de différentes catégories sont proposés, ce qui permet des ventes croisées

Points faibles

- ▶ **Prix élevé :** le prix/heure est supérieur à celui des titres-services
- ▶ **Faible volonté de payer :** la volonté de payer pour le nettoyage est très faible (par rapport à d'autres tâches comme donner des cours supplémentaires, effectuer des travaux dans la maison ou le jardin, etc.).
- ▶ **Difficile de lier des prestations fixes à la plateforme :** après une première réservation, le demandeur et le prestataire poursuivent souvent des prestations fixes sans la plateforme (comme de l'aide-ménagère)
- ▶ **Qualité de la prestation :** les aides-ménagère(s) ne sont pas des travailleurs sous contrat (fixe), la plateforme a donc peu de prise sur les prestataires et la qualité de leurs services
- ▶ **Statut du prestataire :** en tant qu'indépendant ou en tant que particulier, mais uniquement pour gagner un salaire d'appoint (maximum 5100 euros/an). On ne peut pas en vivre.
- ▶ **Responsabilité en cas de problèmes :** imprécision sur la responsabilité et les assurances en cas de problèmes



Comme le montre ce qui précède, l'économie des plateformes pour les services est en progression, surtout dans d'autres pays, mais aussi en Belgique, malgré l'existence du système des titres-services. Notre étude montre toutefois que l'économie collaborative et l'économie des plateformes ont aujourd'hui un effet disruptif limité sur le système des titres-services. Les services de l'économie collaborative et des plateformes sont encore utilisés dans une mesure limitée et surtout pour des activités sporadiques qui ne sont pas autorisées actuellement par les titres-services. Par ailleurs, contrairement aux aides-ménagèr(e)s dans le système des titres-services, ces types d'économie n'offrent pas d'emploi fixe aux prestataires, mais plutôt un emploi supplémentaire en plus de leur activité permanente. Le prix y est également plus élevé que les titres-services. Néanmoins, ce système souligne un certain nombre de tendances et de besoins intéressants des clients, qui peuvent être pris en compte dans la discussion concernant d'éventuelles adaptations du système des titres-services, à savoir :

- ▶ Il existe une offre et une demande pour des activités qui ne relèvent pas actuellement du système des titres-services ;
- ▶ Les clients ont besoin de plus de flexibilité, tant dans les possibilités de paiement que dans la fréquence d'exécution des services ;
- ▶ Les prix pratiqués par les plateformes sont supérieurs à ceux pratiqués par le système des titres-services ;
- ▶ La qualité est un domaine qui nécessite une attention particulière, les systèmes de classement offrant une certaine garantie de qualité.

Dans le chapitre suivant, nous étudierons plus en détail la façon dont les utilisateurs envisagent les éventuelles adaptations du système des titres-services, qui trouvent notamment leur inspiration dans les pratiques décrites dans ce chapitre.





7 / Éventuelles adaptations au système

Différentes adaptations possibles au système des titres-services ont été identifiées sur la base d'inspirations issues d'autres pratiques. Dans ce chapitre, nous demandons l'avis des (potentiels) utilisateurs²⁸ par rapport à ces adaptations éventuelles, sur la base des résultats de l'enquête.

Enfin, nous nous pencherons plus attentivement sur la possibilité d'élargir le système des titres-services et nous examinerons les nouveaux services éventuels qui, selon les utilisateurs et les non-utilisateurs, pourraient être proposés par le biais de titres-services.

7.1. Que pensent les utilisateurs des différentes adaptations éventuelles du système ?

Pas d'enthousiasme chez les utilisateurs concernant une augmentation du prix, une suppression de la déduction fiscale ou une diminution du nombre maximum de titres-services achetés



- ▶ Une augmentation du prix à 10 €
- ▶ Suppression de la déduction fiscale
- ▶ Le nombre maximum de titres est ramené à 200

Les utilisateurs s'opposent généralement aux éventuelles adaptations suivantes au système des titres-services :

- ▶ **Une augmentation du prix à 10 € :** Comme mentionné au chapitre 2.9., les utilisateurs sont sensibles à l'évolution du prix. En conséquence, une partie des utilisateurs arrêteraient de recourir aux titres-services si le prix passait à 10 €. Ainsi, 12 % déclarent qu'ils arrêteront si le prix est porté à 10 euros et 37 % en feraient moins usage. Les conséquences d'une telle hausse de prix se marqueront plus fortement en Wallonie – où l'élasticité des prix est plus importante – que dans les deux autres régions.

²⁸ Les figures de ce chapitre sont reprises en annexe.



- **Suppression de la déduction fiscale** : Un quart des utilisateurs à Bruxelles et en Wallonie déclarent qu'ils arrêteraient d'utiliser les titres-services si la déduction fiscale était totalement supprimée et environ 38 % les utiliseraient moins. En cas de diminution de la déduction fiscale, 13 % arrêteraient d'utiliser les titres-services en Flandre et 42 % en utiliseraient moins. En cas de suppression totale, ces pourcentages augmentent même jusqu'à 46 % et 30 % respectivement. Si dans l'enquête, les utilisateurs sont vraisemblablement tentés d'indiquer une réaction plus forte en cas d'adaptation de la déduction fiscale afin d'éviter de telles modifications, ces résultats démontrent que les utilisateurs en tiennent tout de même compte dans leur choix d'acheter des titres.
- **Le nombre maximum de titres est ramené à 200** : Nous avons demandé aux utilisateurs qui se servent de plus de 200 titres ce qu'ils envisageraient si le nombre maximum de titres était limité à 200. Dans ce cas, 40 % des utilisateurs déclarent qu'ils feraient appel à un autre système et principalement au travail non déclaré pour le nombre d'heures restant.

Pas d'avis prononcé des utilisateurs et non-utilisateurs sur les adaptations du mode de paiement et la suppression des titres-services papier



- Système de paiement direct
- Fixation libre des prix par les entreprises de titres-services
- Titres-services 100 % électroniques

Les utilisateurs, mais aussi les non-utilisateurs, n'ont en général pas d'avis prononcés sur les éventuelles adaptations suivantes au système des titres-services :

- **Un système de paiement direct et une libre fixation des prix par les entreprises de titres-services** : Une grande partie des utilisateurs et des non-utilisateurs n'ont pas d'avis concernant ces adaptations ou affirment qu'elles ne changeraient rien pour eux.
- **Passage à un système de titres-services 100 % électroniques** : Selon la majorité des utilisateurs, ce changement n'aurait pas d'incidence sur leur utilisation. Bien que les pourcentages soient relativement limités, 9 % des utilisateurs de titres-services papier affirment cependant qu'ils utiliseraient moins de titres-services, et 10 % déclarent même qu'ils n'y feraient plus appel.

Enthousiasme pour la possibilité d'obtenir des titres-services comme avantage extralégal et l'extension des activités



- Possibilité d'obtenir des titres-services comme avantage extralégal
- Extension des activités

Les utilisateurs, mais également les non-utilisateurs, sont favorables aux éventuelles adaptations suivantes au système des titres-services :

- **Possibilité d'obtenir des titres-services comme avantage extralégal** : 31 % des utilisateurs pensent qu'ils emploieraient davantage de titres-services grâce à cette adaptation. Il est frappant de constater que les anciens et les non-utilisateurs sont également enthousiastes envers cette piste. 46 % des anciens utilisateurs et 33 % des non-utilisateurs pensent qu'ils pourraient (ré)utiliser les titres-services à la suite de ce changement.
- **L'extension des activités** : L'extension des activités suscite également l'enthousiasme des utilisateurs et des non-utilisateurs. Plus de 65 % des utilisateurs et non-utilisateurs voudraient pouvoir faire appel à des activités qui ne sont pas autorisées actuellement par les titres-services.

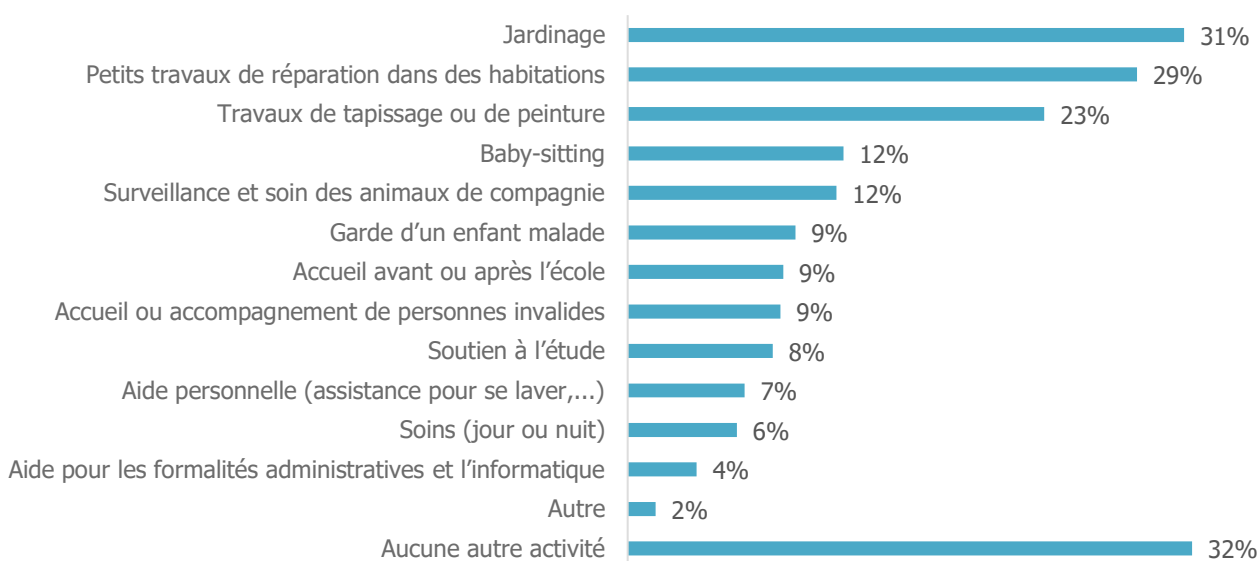


7.2. Avec quelles activités le système des titres-services pourrait-il être étendu ?

Le potentiel des nouvelles activités via les titres-services est important

Comme mentionné ci-dessus, tant les utilisateurs que les non-utilisateurs et les entreprises sont enthousiastes quant à la possibilité d'étendre les activités autorisées via les titres-services. Ainsi, 68 % des utilisateurs et 65 % des non-utilisateurs voudraient faire appel à des activités non autorisées par les titres-services. Comme le montre la figure ci-dessous, il s'agit principalement du jardinage (31 %), des petits travaux de réparation (29 %) et du tapissage ou de la peinture (23 %). Par contre, les activités de soin telles que le baby-sitting (12 %), la surveillance et le soin d'animaux domestiques (12 %), la garde d'un enfant malade, avant ou après l'école (9 %) et la garde de personnes invalides (9 %) sont moins demandées.

Figure 61 : Pourcentage d'utilisateurs de titres-services souhaitant faire également appel à d'autres activités



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Les citations suivantes, issues des enquêtes, traduisent également l'intérêt des (non-)utilisateurs pour des activités non autorisées par le système des titres-services.

« Je vis seule avec ma fille. Nous pouvons gérer le ménage, mais pour les tâches typiquement masculines, par exemple le jardinage ou les petits travaux dans la maison, ce système serait le bienvenu. »

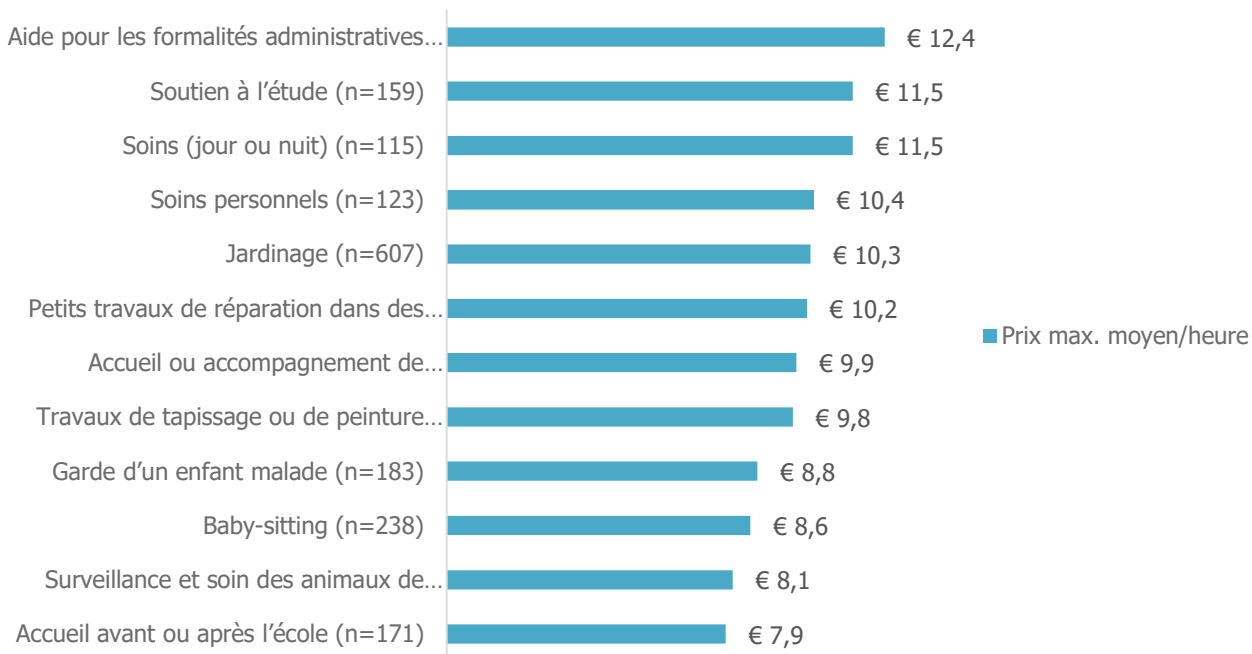
« Pour les petites réparations, il est juste impossible de trouver des hommes de métier... Ils ne viennent tout simplement pas pour de petites réparations ! Il serait donc essentiel pour moi de pouvoir faire appel de temps à autre à quelqu'un qui me vient immédiatement en aide. »

- Citations issues d'enquêtes menées auprès des (non-)utilisateurs de titres-services

La volonté de payer varie fortement selon le type d'activité

Comme indiqué dans la figure ci-dessous, les utilisateurs sont disposés à payer plus pour certaines activités. Ils sont par exemple plus enclins à payer pour une aide informatique (12,4 €), un soutien pédagogique (11,5 €) et des soins infirmiers (11,5 €). Ils sont en revanche moins enclins à payer pour la garde d'enfants et d'animaux domestiques (entre 7,9 € et 8,8 €).

Figure 62 : Prix moyen par heure que les utilisateurs titres-services sont disposés à payer pour d'autres activités



Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services



8 / Conclusions et recommandations

8.1. Conclusions

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

Depuis la mise en place des titres-services, leur utilisation a fortement augmenté tant au niveau de la demande, c'est-à-dire l'utilisation des titres-services, qu'au niveau de l'offre, c'est-à-dire l'emploi dans le secteur. En 2016, 22 % des ménages belges utilisaient des titres-services. En outre, les aides-ménagèr(e)s représentent 3,1 % de la population active en Belgique et il existe 1810 entreprises actives au total. Plus de 128 millions de titres ont été achetés, ce qui représente en moyenne 2,3 heures d'aide au ménage par semaine et par utilisateur.

Il est en outre remarquable que le système continue d'attirer de nouveaux utilisateurs et de croître plus rapidement que la population. La forte et constante croissance de la demande de tels services démontre clairement que les titres-services répondent à des besoins importants et divers de la société. Ce constat ressort également du profil des utilisateurs de titres-services. Le système des titres-services atteint autant les (grands) ménages à l'emploi que les personnes âgées/dépendantes. Ces groupes utilisent donc les titres-services pour des raisons différentes. Dans notre étude, nous pouvons identifier 4 grands groupes d'utilisateurs :

- ▶ 44 % des utilisateurs font appel aux titres-services, car ils n'ont pas (ou pas suffisamment) de temps pour réaliser ces activités eux-mêmes : il s'agit principalement des ménages où les deux sont actifs ;
- ▶ 27 % des utilisateurs font appel aux titres-services parce qu'ils ne sont physiquement plus capables d'effectuer eux-mêmes de telles activités : il s'agit principalement d'utilisateurs plus âgés ;
- ▶ 10 % des utilisateurs recourent à ces services parce qu'ils ne savent pas le faire eux-mêmes : il s'agit par exemple d'hommes isolés ;
- ▶ 21 % utilisent ces services par confort, c'est-à-dire qu'ils ne veulent pas effectuer de telles activités eux-mêmes.

En raison des évolutions sociodémographiques actuelles, nous prévoyons que les motifs mentionnés ci-dessus (et surtout les trois premiers) gagneront en importance à l'avenir et que la demande sociale en services ménagers continuera donc de croître. Nous observons les évolutions suivantes avec des répercussions importantes sur la demande :

- ▶ De moins en moins de temps sera disponible pour le ménage au sein de la famille en raison de l'augmentation du taux d'activité des femmes ;
- ▶ La population vieillissante a besoin d'une plus grande aide ménagère ;



- ▶ La proportion de familles monoparentales où les besoins en aide-ménagèr(e) sont importants augmente en permanence ;
- ▶ Nous avons toujours plus besoin d'une approche intégrée pour rendre le travail faisable, la conciliation travail-famille étant également un facteur important.

L'offre (la main-d'œuvre) augmentera par ailleurs en raison de la désindustrialisation, la numérisation de l'économie et la diminution du nombre d'emplois pour les personnes peu qualifiées. La crise des réfugiés engendre également un certain nombre de travailleurs peu qualifiés qui peuvent trouver leur place sur le marché du travail grâce à ce secteur.

Le système des titres-services est un système fort... mais il présente aussi certaines faiblesses

Les utilisateurs de titres-services sont en général très satisfaits du système. 9 utilisateurs sur 10 indiquent être plutôt ou très satisfaits. La [qualité des prestations de l'aide-ménagèr\(e\) et des services de l'entreprise de titres-services](#) obtiennent des scores de satisfaction très élevés. La qualité de la prestation et l'environnement professionnel dans lequel cette prestation s'inscrit sont dès lors considérés comme une force du système.

Le [prix d'achat et l'accessibilité des titres-services](#) sont également des points forts importants. Le prix des titres-services constitue donc la première raison pour laquelle les utilisateurs font appel à ce système plutôt qu'à d'autres systèmes. Par ailleurs, le [statut officiel de l'aide-ménagèr\(e\)](#) est la deuxième raison pour laquelle les utilisateurs font appel à ce système et non à un autre. Tant les utilisateurs que les non-utilisateurs ont [confiance dans un système officiel et connu](#), qui est bien implémenté dans les habitudes de la population. Seuls 2 % des non-utilisateurs n'en ont jamais entendu parler.

Malgré tous les points forts mentionnés ci-dessus, 36 % des utilisateurs de titres-services font encore largement appel à d'autres systèmes en plus des titres-services : 18 % aux services de soins à domicile, 14 % à une ALE ou un travailleur de proximité et 13 % aux services de garde d'enfants (ex. mouvement familial – Ligue des familles). Les principales raisons de recourir à de tels services sont liées aux faiblesses du système des titres-services :

- ▶ [La liste limitée des activités](#) : Les utilisateurs font appel à d'autres systèmes pour les services non autorisés par les titres-services ;
- ▶ [La flexibilité limitée pour l'utilisateur](#) : Les titres-services sont principalement utilisés pour des services fixes tandis que d'autres systèmes peuvent être utilisés pour une aide sporadique ;
- ▶ [Le fonctionnement avec titres](#) : D'autres systèmes permettent de payer directement en espèce ou par facture tandis que les titres-services fonctionnent avec des titres papier ou électroniques. L'étude révèle également que les titres électroniques ne fonctionnent pas de manière optimale pour les utilisateurs.

Néanmoins, le système des titres-services est considéré comme une source d'inspiration par de nombreux pays et par la Commission européenne. Dans différents pays/régions/communes, des discussions sont en cours pour mettre en œuvre un système de services destinés aux particuliers qui est inspiré du système belge (à savoir la République tchèque, Rotterdam, Bade-Wurtemberg en Allemagne, etc.). Le système belge des titres-services a déjà été présenté comme une bonne pratique tant par la Commission européenne que par le Parlement Européen.

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

Le régime des titres-services, instauré en 2004, était une mesure pour l'emploi qui poursuivait initialement trois objectifs, à savoir :

- ▶ Augmenter le taux d'emploi au sein de groupes cibles éloignés du marché de l'emploi (travailleurs peu qualifiés) ;
- ▶ Réduire les activités dans le circuit noir ou gris (économie informelle) ;
- ▶ Améliorer l'équilibre entre travail et vie privée pour les familles.

Il ressort clairement de cette étude que le système des titres-services a atteint et même dépassé ces objectifs depuis longtemps. Les titres-services induisent les impacts suivants sur la société :



- ▶ **Création d'emplois pour les personnes peu ou moyennement qualifiées** : Le secteur comptait 140 171 travailleurs titres-services au total, soit l'équivalent de 79 002 travailleurs ETP en 2016. Par ailleurs, le secteur des titres-services emploie également 3207 membres d'encadrement. Dans un contexte de désindustrialisation et de diminution du nombre d'emplois pour les personnes peu qualifiées, la création de ces emplois joue un rôle direct sur l'emploi et les taux de chômage des personnes peu qualifiées. Ainsi, en Belgique, contrairement aux autres pays de l'UE, les femmes sont relativement moins touchées par le chômage que les hommes : 14,2 % des femmes sont au chômage en Belgique contre 14,6 % des hommes. Par contre, dans les autres pays de l'UE, les femmes sont plus souvent au chômage que les hommes (respectivement 15,5 % et 14,1 %). Selon la littérature, ces rapports en Belgique s'expliqueraient principalement par le système des titres-services qui a permis aux femmes peu qualifiées de trouver un emploi et surtout de le garder. Le secteur des titres-services a également pu limiter les conséquences de la crise sur les personnes peu qualifiées.
- ▶ **Réduction du travail au noir** : Dans la plupart des pays, le secteur des services domestiques est caractérisé par un travail au noir important. Dans l'enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services, 8 % ont indiqué avoir une aide-ménagère(e) au noir auparavant. Mais il est fort probable que tous les répondants ne soient pas honnêtes à ce sujet. Selon une enquête de la Commission européenne, le pourcentage des Belges qui ont recours à une personne au noir pour réaliser les tâches ménagères est moins élevé (10 %) qu'en moyenne dans l'UE (15 %). Il est toutefois étonnant de noter que le pourcentage de travail au noir en Belgique (34 %) est beaucoup plus élevé que la moyenne européenne (29 %) pour des travaux de rénovation et de réparation à domicile. En France, en Finlande et en Suède, où leur système subventionné de services ménagers peut également être utilisé pour de petits travaux de rénovation et de réparation à domicile, la proportion de travail au noir pour ces activités est beaucoup plus faible (environ 22 %). Ces chiffres montrent sans aucun doute que de tels systèmes subventionnés ont un impact positif sur l'utilisation du travail au noir.
- ▶ **Taux d'emploi plus proportionnel** : Le secteur des titres-services crée des emplois pour des groupes cibles qui ont généralement plus de difficultés à trouver un travail. Une étude réalisée pour le Fonds de Formation pour les travailleurs titres-services révèle que 98 % des travailleurs titres-services sont des femmes et 46 % sont peu qualifiés (92 % peu ou moyennement qualifiés). 24 % ne sont pas nés en Belgique (59 % à Bruxelles). Il est clair que le système des titres-services emploie de nombreuses personnes issues de groupes défavorisés et contribue ainsi à un taux d'emploi plus élevé et plus proportionnel.
- ▶ **Création de nouvelles entreprises ou activités** : Le système des titres-services a permis à de nouvelles entreprises de voir le jour et aux entreprises/organisations existantes d'étendre leurs activités. Le nombre d'entreprises de titres-services a atteint son niveau le plus élevé en 2011, avec 2754 entreprises. Par la suite, ce nombre a quelque peu diminué, principalement en raison d'une consolidation du marché. En 2016, 1810 entreprises de titres-services étaient actives en Belgique.
- ▶ **Taux d'activité et productivité de la population active plus élevés en raison de contraintes ménagères réduites** : Le système des titres-services reprend une partie des obligations ménagères, ce qui peut permettre à ses utilisateurs de prêter plus d'heures. Selon cette étude, 20 % des utilisateurs peuvent prêter plus d'heures grâce aux titres-services et 10 % presteraient moins d'heures sans les titres-services. Les titres-services ont même aidé 11 % des utilisateurs actifs restants à réintégrer le marché du travail. En moyenne, ces utilisateurs travaillent 1 jour supplémentaire par semaine. Convertis en nombre de jours sur un an et en tenant compte d'un possible effet de substitution, ces jours supplémentaires correspondent à 22 011 travailleurs équivalents temps plein. Pour l'ensemble de la Belgique, cela signifie que l'utilisation des titres-services permet de pourvoir 22 011 emplois à temps plein supplémentaires dans d'autres secteurs que les titres-services (13 368 en Flandre, 3183 à Bruxelles et 5460 en Wallonie). Si l'on calcule le rapport entre le nombre d'emplois ETP dans les titres-services et le nombre d'emplois ETP pourvus dans les autres secteurs grâce aux titres-services, on peut dire que 3,6 travailleurs équivalents temps plein dans les titres-services permettent à 1 ETP supplémentaire de travailler dans les autres secteurs.



- ▶ **Plus d'autonomie et rester plus longtemps chez soi pour les utilisateurs plus âgés** : 72 % des utilisateurs âgés de 65 ans ou plus sont d'accord sur le fait que les titres-services leur permettent de rester plus longtemps chez eux. Par ailleurs, 60 % des utilisateurs âgés de 65 ans ou plus déclarent être plus autonomes grâce aux titres-services. Cette situation profite non seulement au bien-être de ce groupe, mais elle permet aussi au gouvernement de faire des économies. Par exemple, le coût d'une maison de repos pour les pouvoirs publics s'élève en moyenne à 49,18 € /jour et à 73,34 € /jour pour une maison de repos et de soins²⁹. En outre, les titres-services peuvent réduire une partie des soins des membres actifs de la famille, ce qui joue également un rôle positif sur le bien-être et la productivité de la population active.
- ▶ **Déplacement des tâches ménagères via les soins à domicile vers les titres-services** : 47% des utilisateurs qui recouraient aux services de soins à domicile avant leur utilisation des titres-services n'ont plus fait appel à ce système après leur utilisation des titres-services. Ce glissement s'applique surtout à la Flandre et génère également des économies. Ainsi, le coût d'une heure de service de soins à domicile s'élève en moyenne à 28,20 € en Flandre pour les autorités³⁰, ce qui dépasse le coût moyen d'un titre-service pour les autorités, soit 13,2 €.
- ▶ **Augmentation du bien-être de la population active grâce à un meilleur équilibre vie privée-vie professionnelle** : L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée joue un rôle important sur le bien-être. Un bon équilibre est crucial pour garantir un travail faisable tout au long de la carrière. Dans notre enquête menée auprès des utilisateurs de titres-services, 85 % des utilisateurs actifs ont indiqué qu'ils ressentaient une meilleure qualité de vie grâce à l'utilisation des titres-services. 84 % déclarent qu'ils ont plus de temps libre, 81 % qu'ils peuvent mieux combiner leur travail et leur vie privée, 79 % qu'ils peuvent plus se reposer et 79 % que l'utilisation contribue à réduire leur stress.
- ▶ **Augmentation du bien-être et de la protection (sociale) des travailleurs dans le secteur des services domestiques** : La formalisation du secteur des services domestiques a une influence positive sur le bien-être des travailleurs de ce secteur. Un emploi officiel implique de meilleures conditions de travail, le droit à la sécurité sociale, la constitution d'une pension, etc.

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

Un emploi titres-services à temps plein coûte en moyenne 25 354 € par an aux pouvoirs publics, mais rapporte 24 151 € compte tenu des effets retour quantifiables. On remarque cependant des différences régionales liées au coût du système dans chaque région. Si le coût brut pour les pouvoirs publics représente au total un montant très élevé, le système parvient, par ses effets directs et indirects, à générer plus de bénéfices que de coûts à Bruxelles et en Wallonie (principalement en raison de la déductibilité fiscale plus faible). En Flandre, les bénéfices calculés sont inférieurs aux coûts, mais tous les bénéfices du système ne sont pas quantifiables. Les avantages du système se composent principalement :

- ▶ **Des effets retour directs issus de la création d'emplois pour les travailleurs titres-services** : Les avantages directs de la diminution des allocations de chômage et de l'augmentation des revenus venant des cotisations sociales et des impôts payés par les travailleurs titres-services représentent 55 % des coûts totaux du système.
- ▶ **Effets retour indirects dus à l'activité supplémentaire des utilisateurs** : Comme indiqué précédemment, l'utilisation des titres-services a permis de créer environ 22 011 emplois ETP supplémentaires dans d'autres secteurs que les titres-services. Ces activités supplémentaires génèrent des revenus additionnels pour les pouvoirs publics grâce aux cotisations sociales et aux impôts, ce qui représente 34 % des coûts totaux.
- ▶ **Des effets retour indirects issus de la création d'emplois pour le personnel d'encadrement** : Les effets retour de la création de ces emplois, qui se composent à nouveau de la diminution des allocations de chômage, ainsi que de l'augmentation des revenus issus des cotisations sociales et des impôts du personnel d'encadrement, s'élèvent à 5 % des coûts totaux.

²⁹ Source : Étude Solidaritas (2016), Maison de repos : à quel prix ?

³⁰ Source : Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financement des soins à domicile : la perspective des dispositifs.



- **Des effets retour indirects issus de la création de nouvelles entreprises ou de l'extension d'activités :** Les entreprises paient en moyenne 0,26 € par titre comme impôt de société, ce qui représente au total 1 % des coûts totaux d'un titre-service.

Il est important de souligner que les effets retour se situent au niveau de l'autorité fédérale alors que les coûts sont pour les régions. Il s'agit toutefois d'un constat qui s'applique à toutes les mesures pour l'emploi et les mesures d'activation, et qui n'est pas inhérent au système des titres-services.

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

Malgré le succès de la mesure, le secteur est confronté à des défis majeurs qui peuvent menacer la durabilité du système. Ces défis se situent principalement au niveau des prestataires de services :

- **La pénurie sur le marché du travail :** Les titres-services sont considérés comme une profession en pénurie en Flandre. Entre mars 2017 et février 2018, le VDAB a reçu 20 005 offres d'emploi et 3872 postes sont restés vacants. En raison de cette pénurie croissante sur le marché du travail dans le secteur des titres-services, la concurrence entre les entreprises augmente également fortement pour attirer et conserver des travailleurs titres-services. En conséquence, les entreprises constatent une rotation croissante des aides-ménagère(s). La pénurie sur le marché du travail dans le secteur des titres-services a également pour conséquence que les entreprises essaient d'attirer dans le secteur de plus en plus de travailleurs qui sont plus éloignés du marché du travail. Cette tendance renforce l'importance de bonnes formations et d'un encadrement optimal dans le secteur afin de préserver la qualité des prestations.
- **La rentabilité limitée des entreprises :** Pour les entreprises (membres de Federgon), la marge moyenne par titre s'élevait à 4,6 % de leurs recettes totales en 2016 et à 3,4 % de l'intervention. À cet égard, il est important de noter que cette analyse n'a été effectuée que pour 29 membres de Federgon, mais que le secteur se compose également d'autres types d'entreprises telles que les communes/ALE/ASBL, etc. Selon une étude précédente, ce type d'autres organisations se caractérise principalement par une rentabilité inférieure à celle des entreprises commerciales privées. La rentabilité financière s'est en outre améliorée en 2016. Cette amélioration s'explique surtout par le tax shift que les entreprises ont fortement ressenti à partir d'avril 2016. Il faut toutefois s'attendre à ce que les marges diminuent en 2017 et 2018, notamment à cause de l'indexation incomplète de l'intervention pour les entreprises en Flandre et, parallèlement, aux adaptations de la politique des groupes cibles et des augmentations salariales sectorielles. Maintenir à niveau la rentabilité des entreprises est essentiel pour préserver un encadrement et un emploi de qualité pour les aides-ménagère(s) du secteur.
- **Maintenir la qualité de la prestation :** Compte tenu de la rentabilité limitée dans le secteur, les membres de Federgon appliquent une politique stricte pour conserver leur rentabilité : stimuler les économies d'échelles, centralisation de certaines activités, stimulation de l'utilisation des titres électroniques, accent sur l'automatisation des processus et des procédures, augmentation de la productivité et suivi strict des absences. Les entreprises indiquent qu'elles essaient autant que possible de limiter leurs coûts, sans compromettre la qualité de la prestation et de l'encadrement des aides-ménagère(s). Ces derniers aspects sont extrêmement importants pour préserver des clients et des aides-ménagère(s).
- **Attractivité et faisabilité de la fonction d'aide-ménagère(e) :** Si la fonction d'aide-ménagère(e) comporte plusieurs points forts, à savoir la flexibilité des heures, l'autonomie et les relations fortes avec le client, elle est également confrontée à certains points faibles, à savoir la charge physique du travail. Les aides-ménagère(s) vieillissent également, de sorte qu'il est extrêmement important que leur emploi reste faisable, même à un âge plus avancé.
- **Instabilité du secteur en raison de la dépendance aux décisions politiques :** Les autorités régionales sont des acteurs clés pour le secteur. Elles sont chargées de déterminer le cadre réglementaire et les principaux paramètres du système (par ex. le prix, l'intervention pour les entreprises, etc.). De ce fait, le secteur dépend fortement des choix politiques. En outre, depuis la régionalisation, les différentes autorités régionales ont apporté diverses modifications au système des titres-services, ce qui fait varier d'importants aspects réglementaires du système entre les régions. Le travail des entreprises actives dans les trois régions s'en trouve compliqué et le fonctionnement devient plus complexe et onéreux en termes de coût opérationnel.



8.2. Recommandations

Comme résumé dans le chapitre précédent, le système des titres-services présente une grande plus-value pour l'économie et la société, mais plusieurs problèmes menacent la durabilité du secteur. En outre, le système est également confronté à certains points faibles. Ce chapitre formule des recommandations pour optimiser le système – surtout à court terme – et répondre aux menaces pour le secteur. Ces recommandations concernent les quatre acteurs du système.

Garantir la viabilité financière du système pour les pouvoirs publics

Lors de la discussion sur la viabilité financière du système pour les pouvoirs publics, il est important de **tenir compte non seulement des coûts du système, mais aussi des effets de retour**. Si le coût brut pour les pouvoirs publics représente au total un montant élevé, le système parvient à être pratiquement équilibré en tenant compte des effets retour quantifiables.

Si les pouvoirs publics souhaitent optimiser le coût brut du système, les pistes suivantes sont pertinentes :

- ▶ **Introduction d'un système de tiers payant** : le coût du système peut être réparti entre d'autres acteurs qui enregistrent également des bénéfices dans un tel système. Nous pensons plus spécifiquement à l'introduction d'un système de tiers payant comme en France, où les employeurs et les compagnies d'assurances peuvent payer une partie du coût des titres-services au profit de leurs travailleurs ou de leurs membres.
- ▶ **Prévoir des contrôles plus efficaces et ciblés dans le secteur** : grâce à l'exploitation de données pour détecter et combattre plus rapidement les fraudes dans le secteur.

Nous recommandons toutefois **de ne pas augmenter le prix net des titres-services** : L'analyse de l'élasticité du prix et les résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs ont clairement démontré qu'une augmentation du coût et une diminution de la déduction fiscale des titres-services auront des répercussions sur l'utilisation et l'accessibilité du système pour une partie des utilisateurs. En outre, des augmentations de prix pourraient alourdir la charge de travail des aides ménagères qui, avec moins d'heures, doivent souvent effectuer le même travail qu'avant.

Garantir la durabilité financière des entreprises

Les entreprises de titres-services sont des acteurs importants du système. Il est donc important qu'elles puissent travailler de manière performante et offrir un encadrement et un emploi de qualité à leurs aides-ménagèr(e)s. Les recommandations suivantes sont pertinentes :

- ▶ **Prévoir une indexation complète de l'intervention des pouvoirs publics pour les entreprises dans les trois régions** : sur la base des augmentations CCT et de l'inflation. L'indexation incomplète entraîne une compression continue des marges des entreprises et met en péril l'encadrement et l'emploi de qualité des aides-ménagèr(e)s.
- ▶ **Stimuler l'utilisation des titres électroniques** : Afin de limiter le coût du traitement des titres papier pour les entreprises, nous plaçons pour encourager encore plus l'utilisation des titres électroniques et prévoir les titres papier uniquement pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet. Toutefois, à plus long terme, nous plaçons en faveur d'un passage complet à un système électronique, éventuellement sous la forme d'un compte électronique. Ce système devra toutefois s'accompagner d'une solution pour les utilisateurs qui n'ont pas accès à Internet, par exemple en introduisant la possibilité de gérer un portefeuille en tant que tiers.
- ▶ **Stabilité de la politique** : 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.



Attirer et conserver des travailleurs titres-services

Pour répondre à la demande d'aide aux tâches ménagères, il est nécessaire d'attirer et de conserver les aides-ménagèr(e)s disposant des compétences nécessaires dans le secteur. Dans ce contexte, nous formulons les recommandations suivantes :

- ▶ **Valorisation de la profession d'aide-ménagèr(e)** afin de stimuler la venue de nouveaux travailleurs et de conserver les aides-ménagèr(e)s dans le secteur, il est nécessaire de s'atteler au travail faisable et à la valorisation de la profession d'aide-ménagèr(e). Pour des actions concrètes à ce sujet, nous renvoyons à l'étude réalisée par le Fonds de Formation pour les travailleurs titres-services, axée spécifiquement sur le travail faisable.
- ▶ **Implication active d'Actiris, du Forem et du VDAB pour attirer les chômeurs 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.

Mieux tenir compte des besoins des utilisateurs

Bien que les utilisateurs soient très satisfaits du système, il est possible de répondre encore mieux à leurs besoins en :

- ▶ **Optimisant le fonctionnement des titres-services électroniques** : Cela peut être réalisé en donnant un meilleur aperçu des titres restants et en automatisant l'achat de titres, sans frais supplémentaires.
- ▶ **Élargissant les activités autorisées** : Les utilisateurs, mais aussi les non-utilisateurs, souhaitent étendre l'utilisation des titres-services à des activités supplémentaires, et plus spécifiquement au jardinage et aux petits travaux de bricolage. Actuellement, ces activités sont souvent effectuées au noir et elles peuvent offrir des emplois supplémentaires aux hommes moins qualifiés. Ces services peuvent également générer des effets retour importants pour les pouvoirs publics. Nous recommandons donc de mener une discussion sur l'extension des activités dans le système des titres-services et de vérifier le type de modèle qui serait le plus indiqué à cet effet dans le système actuel.

Toutes ces recommandations peuvent contribuer à un meilleur fonctionnement du système et, *in fine*, à la durabilité d'un système qui répond aux besoins importants de la société et crée une grande plus-value pour l'économie belge.





ANNEXES



1/ Annexe 1. Méthodologie de l'enquête

L'enquête a été réalisée auprès des utilisateurs actuels et potentiels de titres-services. Nous avons collaboré sur ce projet avec CheckMarket, qui a envoyé l'enquête à un panel. La période de travail sur le terrain s'est étalée du 21 février au 8 mars. Les échantillons ont atteint les tailles suivantes :

- ▶ 2037 utilisateurs de titres-services
- ▶ 1029 non-utilisateurs (c'est-à-dire des personnes qui n'ont jamais utilisé les titres-services)
- ▶ 248 anciens utilisateurs de titres-services

Le Tableau 2 montre la répartition des 2037 utilisateurs de l'échantillon par rapport à l'ensemble de la population des utilisateurs de titres-services. Nous devons toutefois tenir compte du fait que les deux groupes ne peuvent pas être comparés individuellement. Toute la population des utilisateurs de titres-services représente les utilisateurs inscrits chez Sodexo. Toutefois, dans l'enquête, les répondants se sont soit inscrits eux-mêmes, ou ont soit inscrit un autre membre du ménage. Dans l'enquête, la répartition par région est comparable à celle de l'ensemble des utilisateurs. Nous constatons plus de 18-34 ans et moins de 35-44 ans dans notre échantillon d'utilisateurs par rapport au groupe total d'utilisateurs inscrits. Nous avons décidé de ne pas repondérer l'échantillon en raison de la limitation de comparabilité mentionnée ci-dessus. Nous avons toutefois comparé tous les résultats de l'échantillon total à l'échantillon sans les jeunes et nous n'avons constaté aucune différence significative dans les résultats.

Tableau 2 : Répartition de l'échantillon versus la répartition de l'ensemble de la population des utilisateurs de titres-services

		Répartition de l'ensemble de la population des utilisateurs de titres-services	Répartition de l'échantillon des utilisateurs
Région	Bruxelles	9 %	10 %
	Flandre	57 %	61 %
	Wallonie	34 %	29 %
Âge	18-34	14 %	27 %
	35-44	25 %	17 %
	45-54	21 %	18 %
	55-64	15 %	19 %
	65+	24 %	19 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services et les chiffres de Sodexo

Le Tableau 3 montre la répartition des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs. Cette répartition s'est réalisée naturellement étant donné qu'un échantillon représentatif de la population belge a complété le questionnaire et que chaque répondant a indiqué au début s'il était un utilisateur actuel, un non-utilisateur ou un ancien utilisateur de titres-services. La répartition des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs qui en découle est ainsi représentative de la population totale des non-utilisateurs et anciens utilisateurs en Belgique.

Tableau 3 : répartition de l'échantillon des non-utilisateurs et des anciens utilisateurs

		Répartition de l'échantillon Non-utilisateurs	Répartition de l'échantillon Anciens utilisateurs
Région	Bruxelles	7 %	8 %
	Flandre	56 %	59 %
	Wallonie	37 %	33 %
Âge	18-34	29 %	28 %
	35-54	37 %	38 %
	55-64	20 %	22 %
	65+	14 %	13 %

Source : Enquête IDEA Consult auprès de 1029 non-utilisateurs et 248 anciens utilisateurs de titres-services



2/ Annexe 2. Calcul des élasticités des prix par régression log

Calcul de l'élasticité

L'élasticité représente le lien entre le changement relatif d'un paramètre déterminé, P, et la quantité demandée de titres-services, Q :

$$\varepsilon = \frac{\frac{Q2 - Q1}{Q1}}{\frac{P2 - P1}{P1}}$$

Une augmentation du prix brut des titres-services constitue par exemple un changement d'un paramètre spécifique. L'élasticité est alors calculée comme la variation en pourcentage du nombre de titres-services divisé par la variation en pourcentage du prix. Lorsque l'élasticité est inférieure à -1 ou supérieure à 1, la demande est élastique et le nombre de titres-services diminue sensiblement (< -1) ou augmente (> 1) en raison de la hausse de prix. On parle dans ce cas de sensibilité élevée au prix. Si l'élasticité est comprise entre -1 et 1, la demande est inélastique et le nombre de titres-services change peu à la suite de la hausse de prix. On parle dans ce cas de faible sensibilité au prix.

Nous considérons l'élasticité du prix des titres-services. Comme le montraient les figures ci-dessus, les prix ont considérablement évolué depuis le lancement du système des titres-services. Un problème pratique est que l'élasticité des titres-services varie à différents niveaux de prix. Pour calculer correctement l'élasticité, les modifications de prix doivent être prises en compte dans le temps. La solution économétrique appropriée est d'estimer le lien entre le log de la variable dépendante (c'est-à-dire le nombre de titres-services achetés) et le log des variables indépendantes (c'est-à-dire le prix brut). Les liens estimés sont égaux aux élasticités. Cela nous amène au modèle de régression suivant :

$$LOGTS = \beta_1 LogPrix + \beta_2 LogUtilisateurs + \beta_3 X + D_t + \varepsilon ;$$

avec LOGTS comme le log de la quantité de titres-services, LogPrix comme le log du prix brut des titres-services, LogUtilisateurs comme le log des utilisateurs, D_t comme une variable muette qui capte l'incidence des différents mois (et qui prend la forme d'une tendance temporelle comme contrôle) et X comme variables de contrôle. Les variables de contrôle ajoutées constituent les revenus par habitant de la région, le nombre de chômeurs et une variable muette qui capte un changement dans la déduction fiscale des titres-services. Étant donné que l'utilisation actuelle des titres-services peut être déterminée par l'utilisation passée et qu'il peut y avoir des variables que nous ne saisissons pas avec ce modèle, nous avons ajouté une variable agrégée pour vérifier si nos résultats sont maintenus (c'est-à-dire, $LogDC_{t-1}$, par exemple les substituts existants des titres-services, les estimations MMG, l'autocorrélation des écarts-types robustes). L'ajout de ces contrôles nous permet d'estimer que les élasticités sont robustes. L'ajout de ces contrôles nous permet d'estimer que les élasticités sont robustes. Les estimations ont été réalisées par le Prof. Dr. Stijn Ronsse et contrôlé par le Prof. Dr Ilse Ruyssen, respectivement spécialisés dans les estimations économétriques appliquées et avancées.

Ce modèle a été estimé sur la base de toutes les données mensuelles publiques concernant le nombre de titres-services, les prix et le nombre d'utilisateurs actifs. Les données couvrent la période 2009-2015 pour cette note intermédiaire. Nous avons choisi d'utiliser uniquement les données après 2009, car aucune donnée relative aux utilisateurs actifs n'était disponible avant cette date. Les chiffres ne se prêtent pas à une extrapolation pour 2009. La sensibilité à la crise entraînerait une distorsion trop importante des résultats. Les résultats de ce modèle conduisent à la fois à l'élasticité du prix (c'est-à-dire le coefficient β_1) et à l'élasticité de l'utilisateur (c'est-à-dire le coefficient β_2).

Dans toutes les régressions, nous constatons des répercussions significatives tant du prix que du nombre d'utilisateurs. Quelle que soit la technique d'estimation, les coefficients conservent le même ordre de grandeur. Toutes les estimations ont évalué le rôle des variables de contrôle comme insignifiant.

Le modèle de projection permet de modifier des paramètres importants du système des titres-services. Le modèle permet spécifiquement de prévoir les changements dans le nombre de titres-services achetés en cas de modifications du prix brut (c'est-à-dire le prix d'achat) et/ou du nombre d'utilisateurs en raison de facteurs externes.

Alors que les modifications du prix d'achat résultent de décisions prises au niveau politique, l'évolution du nombre d'utilisateurs dépend tant de la croissance démographique que de facteurs externes (par exemple, une nouvelle politique en matière de soins). Pour s'assurer que le modèle de projection prévoie correctement les conséquences des décisions externes relatives aux changements de prix et des utilisateurs, nous devons calculer et intégrer dans le modèle de projection les modifications futures du nombre d'utilisateurs résultant de la croissance démographique. Nous établissons par conséquent le modèle de régression suivant pour le nombre d'utilisateurs :

$$Utilisateurs = \beta_1 population + \beta_2 Utilisateur_{t-1} + \varepsilon ;$$

avec Utilisateurs comme le nombre d'utilisateurs prévus, population comme la population prévue, $utilisateur_{t-1}$ comme le nombre d'utilisateurs de l'année précédente et ε comme le reste intégral qui saisit les facteurs externes (comme une nouvelle politique en matière de soins).

Le coefficient β_1 reflète les conséquences de la croissance démographique sur le nombre d'utilisateurs. Ce lien a été estimé sur la base de toutes les données publiques disponibles concernant le nombre d'utilisateurs *actifs* et la population (18+ ; c'est-à-dire la catégorie d'âge qui utilise les titres-services) par région. Ces chiffres concernent la période 2009-2016. Les résultats de ce modèle engendrent les effets suivants de la croissance démographique (coefficient β_1) pour les 3 régions :

Tableau 4: Effets de la croissance démographique par région

Région	Effets de la croissance démographique
Bruxelles	0,14
Flandre	0,78
Wallonie	0,27

Source : IDEA Consult sur la base de ses propres calculs

Ces résultats ont ensuite été utilisés pour prévoir le nombre futur d'utilisateurs. Pour ce faire, nous travaillons avec les données sur la population issues des perspectives démographiques de Statbel. Nous intégrons ces perspectives démographiques dans le modèle de projection afin qu'il tienne compte des modifications du nombre d'utilisateurs en fonction de la croissance démographique. Ce modèle de projection final permet de prévoir le nombre de titres achetés dans les trois régions jusqu'en 2025 inclus, sur la base d'une modification du prix d'achat et/ou du nombre d'utilisateurs à la suite d'un facteur externe.



3/ Annexe 3. Description d'autres systèmes dans l'UE

Tableau 5 : Description des autres systèmes dans l'UE

	France	Suède	Finlande
INTRODUCTION Année	2006	ROT : 2008 RUT : 2007	2001
Objectif officiel	▶ Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale ; ▶ Fournir aux entreprises un avantage supplémentaire pour aider leurs collaborateurs à trouver un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée ; ▶ Aider les groupes vulnérables de la société (principalement les personnes dépendantes et les personnes âgées) ; ▶ Assurer une croissance dans le secteur des services domestiques, ce qui devrait à son tour générer plus d'emplois ; ▶ Réduire le travail au noir en proposant des options légales pour l'emploi dans le secteur domestique.	Réduction du travail au noir	Lutter contre le travail au noir et encourager l'emploi officiel pour les services domestiques.
Type d'intervention des pouvoirs publics	L'État français intervient dans plusieurs aspects du financement du système. En fonction du type de titres, les frais sont partagés entre le gouvernement, l'utilisateur et l'employeur ou les institutions sociales de l'utilisateur. ▶ L'État octroie un avantage fiscal à l'utilisateur. Celui-ci peut obtenir une réduction allant jusqu'à 50 % des frais, dont le salaire et les cotisations sociales, jusqu'à un plafond de 12 000 €, soit une réduction proprement dite de 6000 €. Pour les personnes avec enfants ou d'autres personnes dépendantes, le plafond s'élève à 15 000 €. Pour les personnes avec une invalidité d'au moins 80 %, il s'élève à 20 000 €. ▶ Les organismes (employeurs/institutions sociales) qui (co)financent les titres à valeur fixe peuvent bénéficier d'une réduction fiscale sur les bénéfices qui est égale à 25 % du montant payé pour les titres destinés à leurs travailleurs ou aux personnes dépendantes, avec un maximum de 500 000 € par an. Les employeurs sont également exonérés des cotisations sociales de leur travailleur jusqu'à 1830 € par travailleur par année civile pour l'aide payée avec des titres.	50 % des frais, avec un plafond de 10 630 €, ce qui correspond à une réduction fiscale de 5300 € pour un utilisateur sur un an. Dans la dernière proposition budgétaire, la réduction maximale pour les services RUT a été réduite de 5300 € à 2683,06 € par an pour les personnes de moins de 65 ans. En outre, certains services qui avaient été repris précédemment dans la réduction RUT ne sont plus déductibles. Pour ROT, la marge de subvention a été réduite de 50 % à 30 % des coûts du travail. Ce système se caractérise par le fait que l'utilisateur ne paie que la moitié des frais à son entreprise et que celle-ci reçoit ensuite la réduction fiscale des pouvoirs publics, sous la forme d'une intervention. L'utilisateur ne doit donc pas payer l'intégralité du coût et attendre ensuite le remboursement.	Le système consiste en une réduction fiscale de : ▶ 45 % des dépenses lorsque les utilisateurs ont acheté le service par le biais d'une organisation ▶ 15 % du salaire et 100 % des cotisations patronales sociales lorsque les utilisateurs emploient directement le travailleur. La réduction fiscale maximale s'élève à 2400 € par an par personne (4800 € par ménage). Seuls les utilisateurs qui n'ont pas encore reçu d'aide dans le cadre d'une politique de soins peuvent y prétendre.

	Les entreprises et associations agréées qui fournissent des soins et des services domestiques reçoivent des aides publiques indirectes par le biais de l'exonération partielle ou totale des cotisations sociales, ce qui rend le travail nettement moins cher. Depuis 2013, elles bénéficient également d'un taux de TVA réduit de 10 % (augmenté de 5,5 %).		
Type de prestataires de services	Il existe deux types de prestataires de services : - Les utilisateurs particuliers : les personnes indépendantes qui doivent déclarer le salaire de leur travailleur. - Les instances agréées (avec et sans but lucratif)	Les prestataires de services doivent être des entreprises enregistrées (c'est-à-dire pas des particuliers). Il peut s'agir d'indépendants ou d'entreprises avec des travailleurs salariés.	Tant les organisations avec que sans but lucratif proposent des services dans le cadre du système de réduction fiscale.
Le prix	Il existe deux types de titres : - Le « CESU déclaratif » : est utilisé par des particuliers pour un travailleur qui œuvre chez eux ou un baby-sitter agréé. La valeur des titres peut être assimilée au salaire payé au travailleur. - Le « CESU préfinancé » (payé à l'avance par un tiers) : est financé soit par une entreprise pour ses employés, soit par des instances locales ou une agence sociale pour les bénéficiaires d'un avantage. Il est délivré au nom du bénéficiaire et a une valeur déterminée à l'avance qui peut être utilisée pour payer des services de soins et des services ménagers.	Le prix est fixé par le marché.	Les prix sont basés sur les règles du marché. La concurrence en matière de prix est extrêmement forte dans les services domestiques.
Type d'activités autorisées	L'offre de services pour lesquels le titre CESU peut être utilisé est très étendue (tant pour des soins que pour d'autres activités). Les services à domicile comprennent entre autres le nettoyage, le repassage, les petites tâches d'entretien, le jardinage, la garde d'enfants à domicile, l'accompagnement pédagogique, l'aide pour les TIC ou avec les tâches administratives, l'assistance aux personnes âgées et invalides, la garde d'enfants malades, etc. Les services hors domicile comprennent entre autres la préparation des repas, la livraison de repas et de courses, ramener le linge, le transport de personnes invalides, la compagnie pour personnes âgées ou invalides et les soins des animaux de compagnie.	ROT : réparations, rénovations et entretien des habitations RUT : nettoyage, cuisine, lessive, baby-sitting.	Les activités suivantes sont autorisées : nettoyage, jardinage, rénovations et réparations dans l'habitation, soins d'une personne ou d'un enfant habitant sous le même toit, installation et entretien du matériel informatique et des télécommunications à domicile.
Envergure du système (données fragmentées et obsolètes)	En 2015, 26 270 entreprises et 1,23 million de travailleurs individuels étaient actifs dans le secteur : 958 700 employés par des utilisateurs particuliers 435 000 par des organismes agréés	En 2011, 140 100 travailleurs étaient employés dans des entreprises fournissant des services RUT.	En 2013, le système de réduction fiscale comptait 390 000 utilisateurs



	▶ 324 900 baby-sitters		▶ En 2011, 3353 prestataires de services domestiques employaient 27 200 travailleurs
Coûts publics (données fragmentées et obsolètes)	En 2014, le coût total s'élevait à 6,4 milliards € pour le gouvernement et la sécurité sociale : ▶ Le coût de la réduction fiscale s'élevait à : 2050 millions € ▶ Le coût des exonérations des cotisations patronales pour les utilisateurs qui ont un travailleur à domicile s'élevait à : 1563 millions € ▶ Autres frais sociaux et fiscaux : p. ex. exonération et réduction de la TVA, cotisations sociales réduites pour les services fournis par des associations, s'élevaient à : 1580 millions €	En 2014, le montant total dépensé par les pouvoirs publics pour ces mesures s'élevait à près de 214,6 millions €, soit près de 0,5 % du PNB. http://impact-phs.eu/national-practices/sweden-rot-rut-avdrag/	Les services ménagers à eux seuls (c'est-à-dire sans tenir compte des réparations) ont représenté un coût total d'avantages fiscaux de 11 millions € en 2014. Le coût de chaque nouvel emploi brut créé (9950 emplois bruts) est supérieur à 11 000 €.
Effets retour et coût net (données fragmentées et obsolètes)	Les avantages directs correspondent aux revenus générés pour le gouvernement par le secteur / le système grâce à la création de nouveaux emplois (pour les chômeurs) et de nouvelles entreprises : ▶ Revenus supplémentaires dus aux cotisations des employeurs et des travailleurs : 4,86 milliards € ▶ Impôt supplémentaire sur les sociétés, TVA et taxes locales : 70 millions € ▶ Réduction des allocations de chômage et des revenus d'intégration : 181 millions € Les avantages indirects comprennent : ▶ Tous les frais qui sont évités pour les soins aux personnes dépendantes, la garde d'enfants et l'accompagnement pédagogique : 2,77 milliards € ▶ Frais évités pour la garde d'enfants : 50 millions € ▶ Revenus des activités professionnelles : 24 millions € ▶ Taux d'activité croissant des femmes : 675 millions € ▶ Frais évités par la réduction du décrochage scolaire grâce à l'accompagnement pédagogique : 360 millions € Compte tenu de tous les effets directs et indirects, le secteur génère des avantages pour le gouvernement allant jusqu'à 2640 millions € (soit 0,1 % du PNB français de 1997 milliards €) ou 5060 € pour chaque emploi à temps plein. Une étude récente a toutefois montré que ces effets retour positifs couvraient entièrement le	En 2011, l'organisation patronale Företagarna a réalisé une analyse coûts-bénéfices des RUT et ROT en Suède. Företagarna en a conclu que les recettes fiscales de la mesure dépassaient le coût initial des mesures. Pour chaque 0,11 € (1 SEK) consacré à ROT, on compte, selon les calculs de Företagarna, un retour de 0,16 € - 0,2 € (1,5 - 2 SEK).	Pour l'année 2004, les effets retour ont été estimés à 12,7 millions €. La mesure engendre pour le gouvernement un avantage net estimé à 1,57 million €. Chaque création d'emploi rapporterait 3800 € au gouvernement.



	coût du système uniquement pour les activités non liées aux soins. Les activités de soins auraient en revanche un coût plus élevé que les bénéfices.		
Évolutions	Des discussions sont en cours pour introduire un crédit d'impôt direct ainsi que la numérisation complète du système : « e-compte », où chaque euro versé par un utilisateur, son employeur ou un autre organisme (par ex. compagnie d'assurances) aboutit automatiquement à 1 euro supplémentaire placé par les pouvoirs publics (via le crédit d'impôt direct). Les discussions menées avec la Commission européenne montrent qu'elle est favorable à de tels systèmes et qu'elle va poursuivre ses recherches.		

Source : IDEA Consult sur la base de la littérature



4/ Annexe 4. Exemples issus de l'économie collaborative

Le tableau ci-dessous illustre un certain nombre de plateformes (d'économie collaborative) existantes. À cet égard, il est indiqué pour chaque plateforme les services proposés, dans quel pays, pour quel prix, le statut des prestataires et les garanties de qualité.

Tableau 6 : Description des plateformes (d'économie collaborative) existantes

Plateforme	Description	Actif dans ...	Statut des prestataires	Prix	Qualité
Listminut	Plateforme rassemblant demandeurs et prestataires de services. Une large gamme de services est proposée : travaux de bricolage, soins des animaux, ménage, cours et assistance, événements, jardinage, transport, informatique, baby-sitting et soins & bien-être.	Belgique	Jusqu'à 5100 € : Particulier À partir de 5101 € : Indépendant	Déterminé par le demandeur du service	Évaluations et critiques du prestataire de services Listminut rencontre et analyse tous les prestataires Score de fiabilité sur la base des informations fournies par le prestataire et de la qualité des services exécutés
Book a Tiger	Plateforme dédiée aux services de nettoyage. Tant les particuliers que les clients professionnels peuvent demander un nettoyeur en ligne. La plateforme sélectionne elle-même le prestataire pour un service déterminé.	Pays-Bas Allemagne Suisse Autriche	Travailleur	Prix déterminé par la plateforme : 17,90 € / heure	Procédure de sélection de chaque prestataire par Book a Tiger Formation professionnelle de nettoyage pour chaque travailleur Contact téléphonique après la prestation de services pour obtenir le feed-back
Helping	Plateforme offrant des services de nettoyage aux particuliers. La plateforme sélectionne elle-même le prestataire pour un service déterminé.	Émirats arabes unis Australie Allemagne France Pays-Bas Italie Singapour Royaume-Uni Irlande	Indépendant	Prix déterminé par la plateforme : Une seule fois 19,90 € / heure Plusieurs fois 14,90 € / heure	Tous les prestataires de services sont contrôlés et testés Évaluations et critiques du prestataire de services
Klaar is Kees	Plateforme rassemblant demandeurs et prestataires de services dans les catégories administration, bébé et enfant, événements, animaux domestiques, ménage, informatique, petits travaux, cours et soins, et bien-être. Les prestataires paient à la plateforme une cotisation mensuelle ou annuelle, ou bien une contribution par tâche. Les prestataires professionnels peuvent recruter de nouveaux clients via la plateforme.	Belgique	Jusqu'à 5100 € : Particulier À partir de 5101 € : Indépendant	Prix déterminé par le prestataire du service : Prix entre 7 € - 20 € / heure	Vérification de l'identité effectuée par Klaar is Kees Évaluations et critiques du prestataire de services
Pootsy	Plateforme qui conclut des partenariats avec des entreprises de titres-services. Les particuliers peuvent y réserver facilement une aide au nettoyage. Possibilité de choisir soi-même une entreprise ou un travailleur titres-	Belgique	Travailleur	Prix déterminé par la plateforme : paiement des titres-services	Les entreprises de titres-services sélectionnent et forment les aides-ménagère(s)

	services ou de laisser Pootsy sélectionner pour vous.			9 € par titre	
Mariette	Plateforme qui conclut des partenariats avec des entreprises de titres-services. Lors d'une demande, plusieurs entreprises de titres-services proposent une aide-ménagère(e) et les utilisateurs choisissent eux-mêmes en fonction des disponibilités, du profil et des évaluations.	Belgique	Travailleur	Prix déterminé par la plateforme : paiement avec des titres-services 9 € par titre	Les entreprises de titres-services sélectionnent et forment les aides-ménagère(e)s Évaluations et critiques du prestataire de services
Amazon Home Services	Amazon a étendu son offre et propose des services allant du montage de meubles, du nettoyage, de l'installation d'électronique, du bricolage, de la résolution de problèmes informatiques, de l'entretien du jardin aux services d'installation Smart Home. Amazon sélectionne lui-même un prestataire professionnel.	États-Unis	Indépendant	Prix déterminé par la plateforme : environ 40 \$ / heure	Pas d'évaluation par prestataire, mais un feed-back est demandé Chaque indépendant est contrôlé sur la conformité de son entreprise (assurance, licence, etc.) et sur son passé criminel.

Source : IDEA Consult sur la base de la littérature



5/ Annexe 5. Méthodologie du modèle de calcul des coûts

Tableau 7: Paramètres du modèle de calcul des coûts

Impact	Paramètres	FL	BR	WAL	BE	Source
Travailleurs titres-services	Nombre de travailleurs TS	88.334	20.169	31.668	140.171	Données ONSS
	% de travailleurs qui ne viennent pas de l'étranger	79,0%	41,0%	80,0%	76,0%	Enquête travailleurs TS 2018
	Nombre moyen d'heures prestées	21	23,9	21	21	Données ONSS
	Nombre moyen de clients par semaine	9	9	10	9	Enquête utilisateurs TS 2018
	Nombre de travailleurs TS ETP	48.816	12.685	17.501	77.463	Données ONSS
	Salaire horaire brut	11,06	11,13	10,62	11,06	Données ONSS
	Salaire mensuel travailleur TS	1.066 €	1.152 €	966 €	1.066 €	Calcul (salaire horaire * heures * 4,33 semaines)
	Prime de fin d'année	576 €	622 €	521 €	576 €	Calcul (salaire annuel x 4,50%)
	Salaire annuel travailleur TS	13.368 €	14.444 €	12.110 €	13.368 €	Calcul (salaire mensuel x 12 mois)
	Proxy de l'effet de substitution de l'emploi (% d'utilisateurs qui faisaient appel à des soins à domicile, des services du CPAS et des ALE ; et plus par la suite) et nombre de clients par semaine	11,4%	6,1%	6,8%	9,3%	Calcul sur base de données d'enquête
Personnel d'encadrement	% d'utilisateurs qui faisaient appel à des soins à domicile, des services du CPAS et des ALE ; et plus par la suite	13%	10%	8%	11%	Calcul sur base de données d'enquête
	Nombre de membres d'encadrement	1.808	284	1.116	3.207	Evaluation fédérale 2013
	Salaire mensuel brut moyen des employés	2.933€	3.075€	2.956€	2.960€	Statbel
Utilisateurs	Salaire annuel brut moyen des employés	40.827 €	42.804 €	41.148 €	41.203 €	Calcul (salaire mensuel x 13,92)
	Nombre d'utilisateurs	668.066	108.456	292.616	1.069.138	Données régionales
	Effet de substitution de l'utilisation	44,4%	50,8%	56,5%	48,9%	Calcul sur base de données d'enquête
	% d'utilisateurs actifs (partenaires ou eux-mêmes) qui faisaient leur ménage eux-mêmes	35,5%	35,4%	45,9%	38,8%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% d'utilisateurs actifs (partenaires ou eux-mêmes) qui faisaient faire leur ménage par leur famille	8,9%	15,4%	10,6%	10,1%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% d'utilisateurs actifs (partenaires ou eux-mêmes)	65%	68%	62%	64%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% d'utilisateurs qui travaillent plus (ou pas moins) au total	34%	32%	24%	30%	Calcul sur base de données d'enquête
	% d'utilisateurs qui ont recommencé à travailler grâce aux titres-services	7%	19%	14%	11%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% d'utilisateurs qui travaillent plus grâce aux titres-services	23%	24%	16%	20%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% d'utilisateurs qui ne travaillent pas moins grâce aux titres-services	11%	8%	8%	10%	Enquête utilisateurs TS 2018
	Nombre de jours de travail supplémentaire par semaine	1,03	1,32	1,13	1,09	Calcul sur base de données d'enquête
	% Une demi-journée ou moins par semaine => 0,5 j	32,02%	14,63%	33,66%	30,63%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% 1 jour par semaine => 1 j	41,90%	31,71%	24,75%	36,46%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% 1 jour et demi par semaine => 1,5 j	15,02%	31,71%	23,76%	18,99%	Enquête utilisateurs TS 2018
	% 2 jours par semaine => 2 j	3,95%	4,88%	8,91%	5,32%	Enquête utilisateurs TS 2018



	% Plus de 2 jours par semaine => 2 j	7,11%	17,07%	8,91%	8,61%	Enquête utilisateurs TS 2018
	Salaire mensuel brut moyen	3.414€	3.972€	3.188€	3.445€	Statbel
	Salaire annuel brut moyen	47.523 €	55.290 €	44.377 €	47.954 €	Calcul (salaire mensuel x 13,92)
Données fiscales pour les travailleurs TS	Pourcentage des cotisations des travailleurs TS	13,07%	13,07%	13,07%	13,07%	Données fiscales
	Réductions cotisations des travailleurs TS	75,11	98,20	95,89	75,11	Données fiscales
	Pourcentage des cotisations patronales pour les travailleurs TS	36,4%	36,4%	36,4%	36,4%	Données fiscales
	Réductions cotisations patronales des travailleurs TS	52,2%	52,2%	52,2%	52,2%	Extrapolation évaluation fédérale 2013
	Précompte professionnel allocation chômeurs	10,1%	10,1%	10,1%	10,1%	ONEM
	Multipliation du salaire des ouvriers	108,0%	108,0%	108,0%	108,0%	Données fiscales
	Pourcentage d'imposition pour les travailleurs TS (faibles revenus)	19,5%	19,5%	19,5%	19,5%	OECD Taxing Wages (2016)
Données fiscales pour le personnel d'encadrement et les utilisateurs	Pourcentage des cotisations des travailleurs pour le personnel d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens)	13,07%	13,07%	13,07%	13,07%	OECD Taxing Wages (2016)
	Pourcentage des cotisations patronales pour le personnel d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens)	28,7%	28,7%	28,7%	28,7%	OECD Taxing Wages (2016)
	Précompte professionnel allocation chômeurs	10,1%	10,1%	10,1%	10,1%	ONEM
	Pourcentage d'imposition pour le personnel d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens)	26,8%	26,8%	26,8%	26,8%	OECD Taxing Wages (2016)
Allocations des demandeurs d'emploi	Allocation de chômage moyenne versée (par an)				3.996.000.0 00€	ALMP database (2015)
	Nombre de chômeurs (par an)				429.765	ALMP database (2015)
	Allocation de chômage moyenne par an	9.298€	9.298€	9.298€	9.298€	Calcul
Données de l'entreprise	Pourcentage de titres des entreprises assujetties (société commerciale, intérimaires et personnes physiques)	56%	88%	59%	62%	Données régionales
	Nombre de titres remboursés	81.571.014	15.511.209	26.258.177	123.340.400	Données régionales
	Impôt moyen payé par titre	0,26	0,26	0,26	0,26	Etude Federgon (2018)



6/ Annexe 6. Tableaux et figures supplémentaires

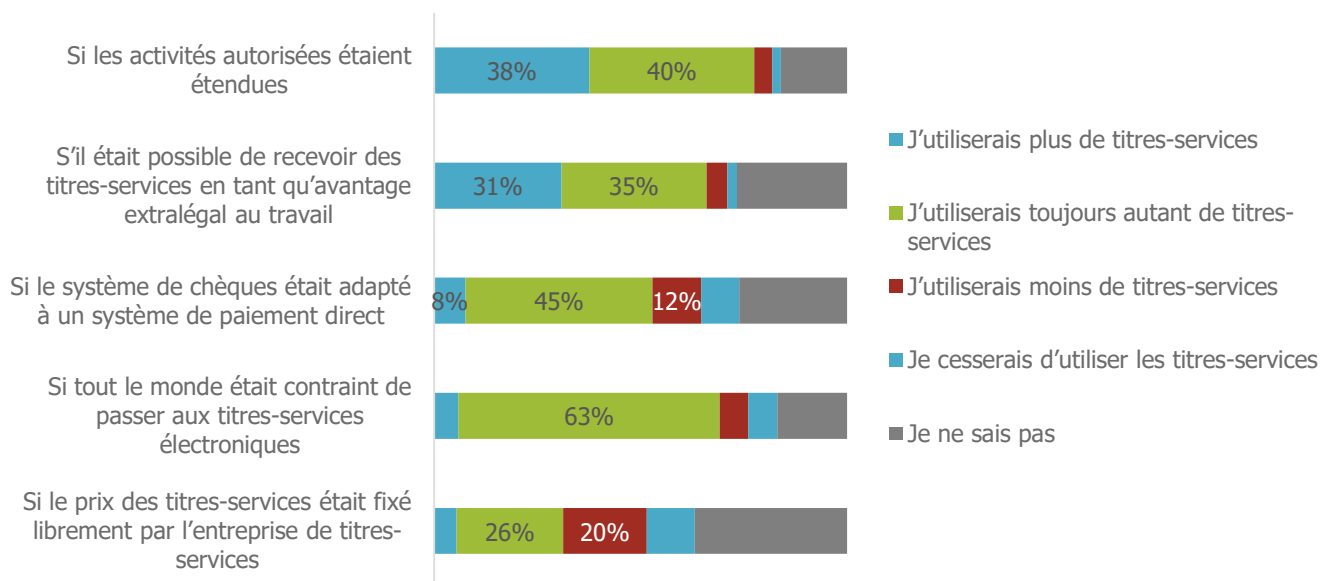
Tableau 8 : Profil des utilisateurs par région

		% Total des utilisateurs actuels (n = 2037)	% Flandre (n = 1155)	% Wallonie (n = 690)	% Bruxelles (n = 192)
Âge	18-34	14	10	9	14
	35-44	25	21	20	25
	45-54	21	23	21	21
	55-64	15	16	18	15
	65+	24	30	32	24
Situation familiale	Isolé(e)	25	25	24	29
	Isolé(e) avec enfant(s)	8	8	9	7
	Cohabitant(e)	37	34	40	39
	Cohabitant(e) avec enfant(s)	31	33	28	25
Nombre de personnes à charge	0	63	61	65	68
	1	9	9	10	5
	2	10	11	8	10
	3	9	9	9	10
	3+	9	10	9	7
Personne avec une personne handicapée à charge	Oui	9	9	10	9
	Non	91	91	90	91
Situation professionnelle du ménage	Personne isolée active	15	18	18	17
	Personne isolée inactive	18	14	14	19
	Cohabitants, tous les deux actifs	37	38	34	37
	Cohabitants dont un est actif	13	13	14	12
	Cohabitants dont les deux sont inactifs	18	17	20	15
Niveau d'éducation :	Peu qualifié	11	11	13	6
	Enseignement secondaire supérieur	37	38	37	29
	Enseignement supérieur ou universitaire	52	51	50	65
Revenus familiaux net	1000 € par mois ou moins	3	3	3	3
	1000 € - 2500 € par mois	28	26	31	28
	2500 € - 4000 € par mois	30	31	30	27
	4000 € - 5500 € par mois	16	16	16	13
	Plus de 5500 € par mois	7	6	7	18
	Je ne sais pas	16	18	13	16

Source : IDEA Consult sur la base d'une enquête menée auprès de 2037 utilisateurs de titres-services et sur la base des données de Sodexo pour l'âge

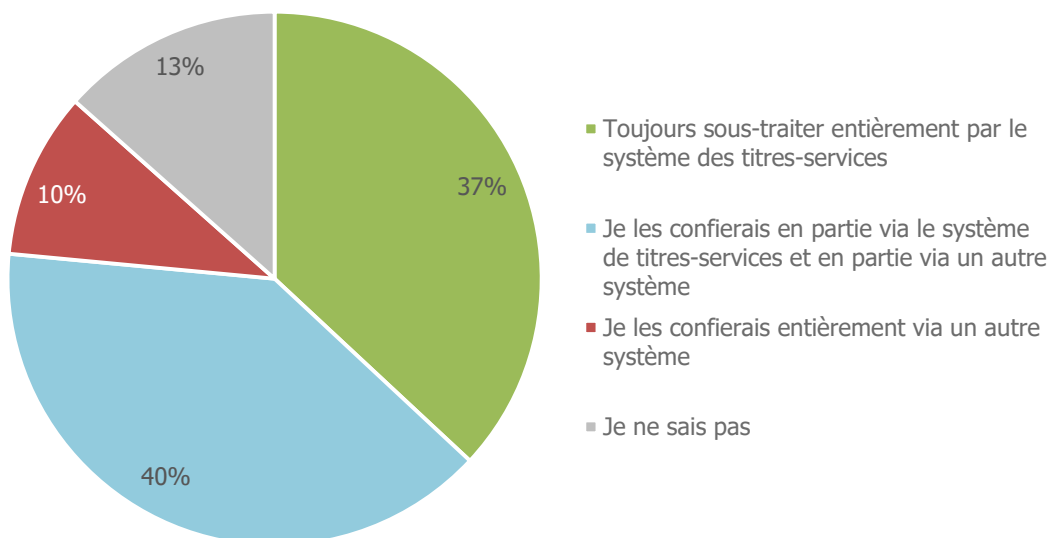


Figure 63 : Conséquences des adaptations du système des titres-services sur l'utilisation des utilisateurs actuels de titres-services



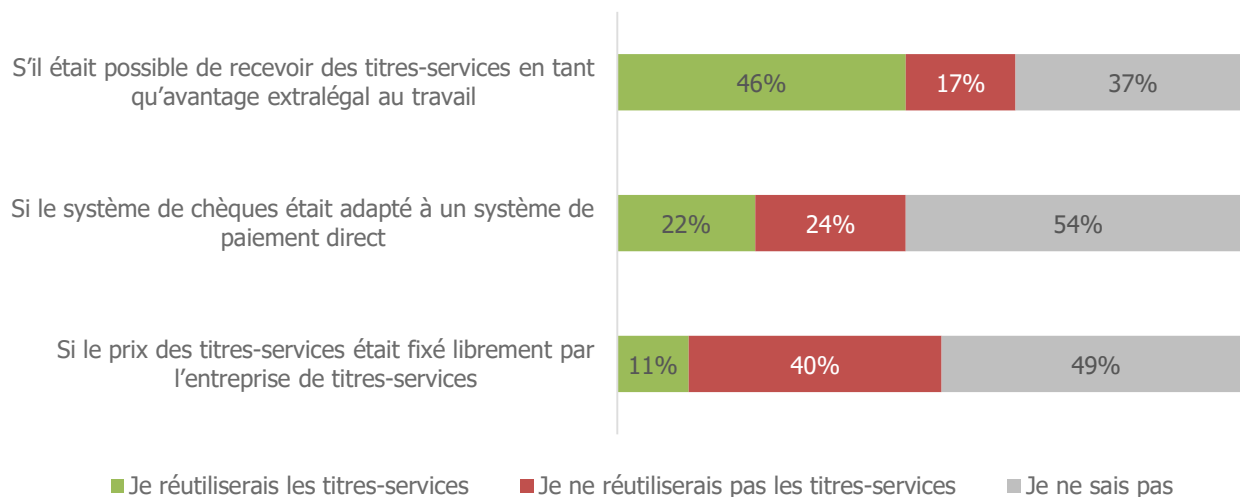
Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Figure 64 : Conséquences de la limitation du nombre de titres par an sur l'utilisation des grands utilisateurs



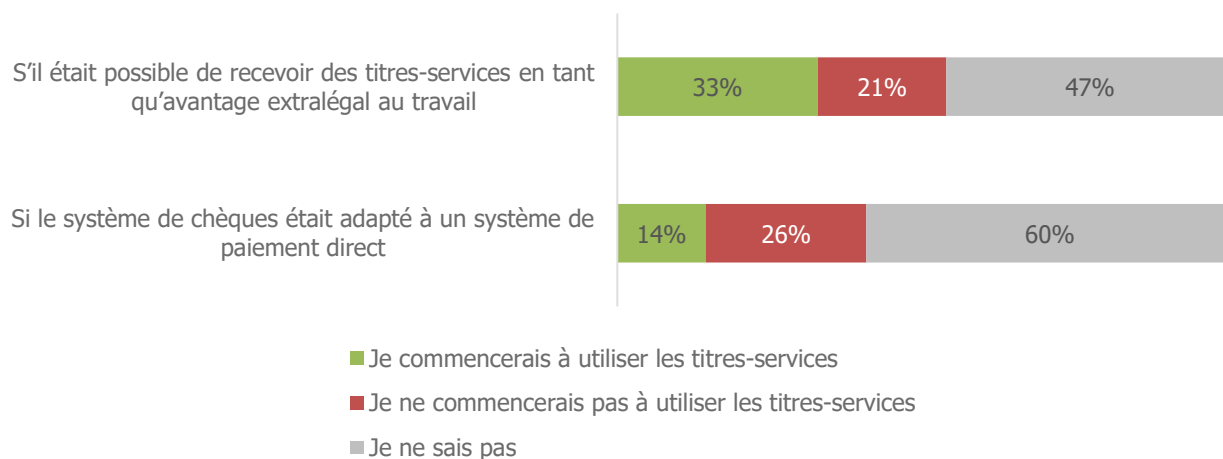
Source : enquête IDEA Consult auprès de 2037 utilisateurs de titres-services

Figure 65 : Conséquences des adaptations du système pour les anciens utilisateurs de titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 248 anciens utilisateurs de titres-services

Figure 66 : Conséquences des adaptations du système pour les non-utilisateurs de titres-services



Source : enquête IDEA Consult auprès de 1029 non-utilisateurs de titres-services



7/ Annexe 7. Bibliographie

- ▶ Farvaque N. (2013), « Developing Personal and Household Services in the EU. A Focus on Housework Activities ».
- ▶ Garner, H. et Leuthereau-Morel, N. (2014), « Gouvernance et organisation des services à la personne en Europe ».
- ▶ Jean-François LEBRUN et Alain FOURNA (2016), « La politique de soutien aux services à la personne ».
- ▶ Farvaque N. (2015), « Thematic review on personal and household services ».
- ▶ EFSI (2016), « Impact: PHS policies - Implementation and monitoring guide »
- ▶ De Rous T. et Boef R. (2016), « Laaggeschoolden in België en Vlaanderen, voor het Department Werk en Sociale Economie van de Vlaamse Overheid ».
- ▶ Commission européenne (2015), *EEPO Thematic review on personal and household services*, Synthesis written by Nicolas Farvaque, Orseu.
- ▶ Fédération européenne des Services à la personne (avril 2018), « PHS industry Monitor ».
- ▶ De Tijd (2 octobre 2017). Un trentenaire sur cinq est confronté au burn-out. Disponible sur <https://www.tijd.be/tablet/newspaper-vooraan/een-op-de-cinq-tigers-loop-tegen-burn-out-aan/9938442>
- ▶ Vercruyssen, A. & Van de Putte, B. (2010). Exercices d'équilibre entre le travail et la famille : les conséquences du conflit entre le travail et la famille sur le bien-être des mères actives en Flandre
- ▶ IDEA Consult (2017), Évaluation du système des titres-services en Wallonie, Forem.
- ▶ IDEA Consult (2017), Évaluation du système des titres-services à Bruxelles, Ministère bruxellois de l'Emploi.
- ▶ IDEA Consult (2015), Le système des titres-services examiné en détail, étude VIONA.
- ▶ IDEA Consult (2013), Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
- ▶ IDEA Consult (2012), Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
- ▶ IDEA Consult (2011), Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
- ▶ IDEA Consult (2010), Évaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité, Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.
- ▶ J. Lebrun & A. Fourn (2016), « La politique de soutien aux services à la personne. »
- ▶ Van Dooren, G., Struyven, L. & Cooman, S. (2014). National report on the labour market position of vulnerable groups in Belgium. Louvain : Université de Louvain.
- ▶ Commission européenne (2016), Plate-forme européenne de lutte contre le travail non déclaré, fiches d'information et rapport de synthèse des États membres.
- ▶ IDEA Consult (2018), Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services, pour Form TS.
- ▶ Étude Solidaris (2016), Maison de repos : à quel prix ?
- ▶ Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (2013), Financement des soins à domicile : la perspective des dispositifs.
- ▶ Fédération européenne des Services à la personne, « PHS industry Monitor », avril 2018.
- ▶ BECKER_ A theory of the allocation of time_EJ 1965.pdf. (n.d.).
- ▶ Caisse d'Épargne. (2006). Services à la personne: modes de vie, modes d'emploi.



- ▶ EC. (2012). Commission Staff Working Document on exploiting the employment potential of the personal and household services. *European Commission*, 95(2012), 1–15. [https://doi.org/SWD\(2013\) 527](https://doi.org/SWD(2013) 527)
- ▶ European Commission. (2015). Thematic review on personal and household services, (July).
- ▶ Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017). Rapport Werkbaar werk in banken en verzekeringen, 1–33.
- ▶ Laasman, J.-M., Maron, L., Van den Heede, A., Van Duynslaeger, M., Vervoort, K., & Vrancken, J. (2016). Maison de repos : à quel prix?
- ▶ Pacolet, J. (2015). Financiering Van De Residentiële Ouderenzorg :
- ▶ Pacolet, J., De Coninck, A., & De Wispelaere, F. (2013). Financiering van de thuiszorg: het perspectief van de voorzieningen, (November).
- ▶ Pacolet, J., De Wispelaere, F., & De Coninck, A. (2011a). De dienstencheque in Vlaanderen . Tot uw dienst of ten dienste van de zorg ?, (April), 1–367.
- ▶ Pacolet, J., Vanormelingen, J., & De Coninck, A. (2014). Tempus Fugit – Een aggiornamento van toekomstverkenningen voor de zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap. *OVER-WERK Tijdschrift van Het Steunpunt WSE*, 4, 98–107.
- ▶ Studiedienst, V. (2013). Kansengroepen in Kaart.
- ▶ Subsidiëring van de thuiszorg. (2007), (1).
- ▶ The European commission. (2013). Developing personal and household services in the EU, (January), 0–68.
- ▶ Ugent, S. T. D. R., & Boey, R. (n.d.). Laaggeschoolden in België en Vlaanderen.
- ▶ Departement WSE (2016). Evaluatie van het Vlaamse stelsel van de dienstencheques voor buurtdiensten en -banen, jaarrapport.
- ▶ Williams, C. C., Bejakovich, P., Mikulic, D., Franic, J., Kedir, A. M., & Horodnic, I. A. (2017). An evaluation of the scale of undeclared work in the European Union and its structural determinants: estimates using the labour input method.
- ▶ Wyman O. Services à la personne - Bilan économique et enjeu de croissance, 2012.



IDEA Consult
Rue Joseph II 40 B1
1000 Bruxelles
Belgique

Contact

Tél. : +32 (0)2 282 17 10
E : info@ideaconsult.be