

## Evaluation du régime des titres-services pour les services et emplois de proximité 2012

Rapport final | 31 décembre 2013

A la demande du:

Service public fédéral Emploi, Travail et  
Concertation sociale,  
Direction de l'intégration des  
demandeurs d'emploi

Effectué par :

Maarten Gerard  
Jean-François Romainville  
Daphné Valsamis

Avenue des arts 1 - 2, boîte 16  
B - 1210 Bruxelles

T: +32 2 282 17 10  
F: +32 2 282 17 15  
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be







## TABLE DE MATIERE

PARTIE 1	INTRODUCTION	6
1/	Bref historique du système des titres-services	7
2/	Objectifs de l'évaluation	7
3/	Approche de l'étude	8
4/	Structure du rapport	10
PARTIE 2	CHIFFRES-CLÉS DU SYSTÈME DES TITRES-SERVICES EN 2012	11
1/	Introduction	12
2/	Importance du système des titres-services en 2012	13
3/	Analyse des utilisateurs de titres-services	15
3.1	Nombre d'utilisateurs de titres-services et évolution depuis le lancement du système	15
3.2	Répartition régionale des utilisateurs de titres-services	16
3.3	Profil des utilisateurs de titres-services	17
3.4	Intensité d'utilisation des titres-services	18
3.5	Utilisation de titres-services électroniques	19
4/	Analyse des entreprises titres-services agréées	21
4.1	Nombre d'entreprises titres-services et évolution depuis la mise en place du système	21
4.2	Évolution des agréments des entreprises titres-services	22
4.3	Répartition régionale des entreprises titres-services	25
4.4	Types d'entreprises titres-services	26
4.5	Profil des entreprises titres-services	28
5/	Analyse des travailleurs titres-services	31
5.1	Nombre de travailleurs titres-services et évolution depuis le lancement du système	31
5.2	Répartition régionale des travailleurs titres-services	33
5.3	Profil des travailleurs titres-services	35
5.4	Répartition des travailleurs titres-services par type d'entreprises	37
PARTIE 3	QUALITE DE L'EMPLOI DANS LE SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2012	39
1/	Introduction	40
2/	Entrée dans le système des titres-services	41



2.1	Nombre de travailleur titres-services entrés	41
2.2	Situation antérieure des travailleurs titres-services	42
3/	Conditions de travail et rémunération des travailleurs titres-services	44
3.1	Nombre et types de contrats	44
3.2	Salaire horaire brut moyen	45
3.3	Le régime de travail des travailleurs titres-services	46
3.4	Les heures et les jours effectivement prestés par les travailleurs titres-services	48
3.5	Recours au chômage temporaire par les entreprises titres-services	50
4/	Formation et encadrement des travailleurs titres-services	52
4.1	Formations pour les travailleurs titres-services remboursées par le fonds de formation	52
4.2	L'encadrement des travailleurs titres-services	55
5/	Sortie du système des titres-services	56
PARTIE 4 RENTABILITE DES ENTREPRISES TITRES-SERVICES		59
1/	Introduction	60
2/	Evolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services	61
2.1	Evolution du prix des titres-services	61
2.2	Evolution de la valeur d'échange des titres-services	61
2.3	Evolution du salaire horaire moyen des travailleurs titres-services	62
2.4	Comparaisons entre salaire horaire moyen et valeur d'échange des titres-services	63
3/	Vision des entreprises sur leur rentabilité	64
3.1	Activités des entreprises titres-services	64
3.2	L'autonomie des entreprises titres-services	66
3.3	Evolution du résultat d'exploitation en 2012	68
3.4	Rentabilité des activités titres-services	71
3.5	Mesures destinées à améliorer le résultat d'exploitation de l'entreprise	73
3.6	Vision d'avenir des entreprises titres-services	75
3.7	Difficultés financières du système	78
4/	Analyse des comptes annuels des entreprises titres-services	81
4.1	Evolution historique du résultat des entreprises titres-services	82
4.2	Le résultat des entreprises titres-services en 2012	84
4.3	Les coûts des entreprises titres-services en 2012	86



4.4	Les recettes des entreprises titres-services	93
4.5	Santé financière générale des entreprises	96
PARTIE 5 LE COUT DU SYSTEME DES TITRES-SERVICES EN 2012		97
1/	Introduction	98
2/	Coût brut du système des titres-services en 2012	100
3/	Effets de retour directs du système des titres-services en 2012	101
3.1	Effets de retour sur le chômage	101
3.2	Effets de retour sur la sécurité sociale	102
3.3	Effets de retour sur le précompte professionnel	102
4/	Effets de retour indirects du système des titres-services en 2012	103
4.1	Effets de retour indirects de premier ordre	103
4.2	Effets de retour indirects de deuxième ordre	105
5/	Coût net du système des titres-services en 2012	108
6/	Évolution du coût du système des titres-services	110
PARTIE 6 CONCLUSIONS		111
PARTIE 7 ANNEXES		119
1/	Tableaux et figures complémentaires	120
1.1.	Profil et caractéristiques d'emploi du personnel d'encadrement	120
1.2.	Analyse de rentabilité selon les comptes consolidés des sections titres-services des ALE	122
1.3.	Figures complémentaires relatives à l'analyse de rentabilité selon Bel-First et l'enquête réalisée auprès des entreprises	124
2/	Annexe méthodologique	129
2.1.	Comptes annuels dans Bel-First	129
2.2.	Enquête réalisée auprès des entreprises titres-services	130
2.3.	Entretiens avec les entreprises titres-services	132



# PARTIE 1

## Introduction



## 1/ Bref historique du système des titres-services

---

Le système des titres-services est une initiative du gouvernement fédéral qui vise à encourager les services et emplois de proximité<sup>1</sup>. Le système fédéral des titres-services, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004<sup>2</sup>, permet aux particuliers de payer à une entreprise agréée des prestations d'aide à domicile de nature ménagère.

A son lancement, le système des titres-services visait un triple objectif :

- ▶ Répondre à une demande des particuliers souhaitant une aide pour différentes tâches ménagères et, ce, de manière administrativement simple et à un prix s'avérant, pour l'utilisateur des services, concurrentiel par rapport au prix qu'il payerait dans le circuit en noir ou gris ;
- ▶ Entraîner la création d'emplois à part entière en permettant à des demandeurs d'emploi ou des personnes peu qualifiées d'effectuer, sous un statut de travailleur, des activités réalisées auparavant dans le circuit noir ou gris. Le statut des travailleurs, dorénavant liés par contrat de travail à une entreprise agréée, leur garantit des conditions de travail et une rémunération décentes ;
- ▶ Lutter contre le travail au noir dans le secteur des tâches ménagères.

L'article 10 de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité prévoit depuis 2005 l'obligation de rédiger un rapport d'évaluation annuel du système des titres-services. Le présent rapport contient les résultats de la neuvième enquête d'évaluation portant sur l'année 2012.

## 2/ Objectifs de l'évaluation

---

L'objectif de cette étude est de réaliser le neuvième rapport d'évaluation concernant le système des titres-services. Conformément à l'article 10 de la loi du 20 juillet 2001, l'évaluation concerne les aspects suivants :

- ◆ L'effet de la mesure sur l'emploi ;
- ◆ Le coût brut et net global de la mesure, avec une attention particulière portée sur les effets de retour financier, notamment en ce qui concerne les allocations de chômage ;
- ◆ Les conditions salariales et de travail en vigueur.

En outre, le rapport fournit un aperçu de l'ampleur du système des titres-services en 2012 ainsi que son évolution depuis la mise en place du système. Pour ce faire, nous analysons différents chiffres clés relatifs aux utilisateurs de titres-services, aux entreprises agréées ainsi qu'aux travailleurs titres-services. Ces différentes données sont analysées selon la répartition régionale et le type des entreprises.

Par ailleurs, le rapport analyse également la rentabilité des entreprises agréées titres-services et son évolution. La rentabilité d'une entreprise titres-services dépend de plusieurs facteurs (la masse salariale, l'encadrement, la formation, la gestion, les activités proposées, ...) et est différente pour chaque entreprise. Afin de garantir la viabilité du système des titres-services à long terme, et donc de ne pas risquer de perdre les emplois créés, il est crucial d'obtenir une vision claire et objectivée de la situation financière des entreprises du secteur.

---

<sup>1</sup> Instauré par la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B du 11.08.01). Cf. également l'A.R. du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services (11.08.01).

<sup>2</sup> Le système des titres-services existait déjà en 2003 mais était alors organisé en collaboration avec les régions.



### 3/ Approche de l'étude

---

Afin d'évaluer correctement l'ampleur du système, nous avons principalement eu recours aux sources administratives suivantes :

▶ **Données de l'ONEM :**

Les entreprises agréées sont légalement tenues, en complétant le questionnaire annuel de l'ONEM, de fournir des renseignements sur le nombre de contrats de travail titres-services conclus dans le courant de l'année 2012 et le nombre de contrats de travail en cours fin 2012<sup>3</sup>. En outre, ce questionnaire comporte aussi des données sur le type de contrat (à durée déterminée ou indéterminée), le travail à temps partiel et le type de prestations des travailleurs titres-services.

Les données de l'ONEM<sup>4</sup> concernant l'emploi sont disponibles selon le domicile du travailleur et selon le siège social et d'exploitation des entreprises agréées. Ces données contiennent notamment des informations, telles que le niveau d'étude, l'âge et le sexe, qui permettent d'analyser le profil des travailleurs. La liaison de ces données avec celles de la Banque-carrefour permet, de surcroît, d'obtenir la nationalité des travailleurs titres-services. Ces données sont également disponibles pour le personnel d'encadrement. Outre les données issues de l'enquête annuelle, une série de données chiffrées ont été collectées par l'ONEM pour pouvoir calculer le coût brut et net des titres-services en 2012 (p. ex. des données concernant le chômage temporaire).

▶ **ONSS et ONSSAPL :**

Depuis le troisième trimestre 2004, la déclaration multifonctionnelle comporte un code permettant d'indiquer si certaines prestations ont été payées au moyen de titres-services. Ainsi, l'ONSS et l'ONSSAPL disposent pour chaque trimestre de données concernant l'emploi dans le système des titres-services. Outre le nombre de travailleurs, des données sont également partiellement disponibles quant au nombre d'heures réellement prestées, au nombre d'équivalents temps plein, aux salaires et aux réductions de cotisations. Il est cependant important de noter que les données ONSS concernant les heures effectivement prestées ne sont pas complètes. Pour les travailleurs employés à temps partiel, le nombre d'heures exactes est connu, pour autant que l'entreprise indique bien qu'il s'agit de travailleurs titres-services. Pour les travailleurs employés à temps plein, il n'y a par contre aucune obligation de mentionner le nombre d'heures prestées.

Les données de l'ONSSAPL concernent les administrations publiques (communes) et les CPAS.

▶ **Données Sodexo :**

Un fichier, reprenant tous les utilisateurs actifs en 2012 (899.558 utilisateurs actifs ayant passé au moins une commande de titres-services auprès de Sodexo au cours de l'année 2012), a été constitué dans le cadre du présent rapport. Ce fichier comporte une série de caractéristiques concernant le profil des utilisateurs, comme l'âge, le sexe et la région, ainsi qu'une information sur le nombre de titres achetés.

▶ **Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS) :**

Pour réaliser cette évaluation, nous avons utilisé les données du SPF ETCS concernant le fonds de formation titres-services pour les années 2011 et 2012 (en partie). Le présent rapport reprend les données relatives au nombre de demandes valables, au nombre de formations remboursées, ainsi qu'au nombre de travailleurs titres-services ayant bénéficiés d'une formation.

---

<sup>3</sup> Les contrats de travail en cours fin 2012 sont définis comme étant des contrats en vigueur à la fois en décembre 2012 et en janvier 2012.

<sup>4</sup> Sur les 2.711 entreprises agréées fin 2012, 2.341 entreprises ont répondu à l'enquête de l'ONEM, soit un taux de réponse de 89,7%.





Pour analyser la rentabilité des entreprises titres-services, nous avons également utilisés des méthodes de recherche qualitative et quantitative :

▶ **Enquête réalisée auprès des entreprises titres-services agréées :**

Afin d'obtenir des informations qualitatives et quantitatives concernant la rentabilité des entreprises titres-services agréées, une enquête en ligne a été réalisée auprès de ces dernières du 29 octobre au 25 novembre 2013. Au total, 934 entreprises ont répondu à l'enquête, dont 413 partiellement.

▶ **Entretiens avec les entreprises titres-services agréées :**

Afin de préparer l'enquête et d'obtenir une première vision concernant les facteurs clés qui déterminent la rentabilité des entreprises titres-services, 12 entretiens en face à face ont été réalisés avec des entreprises du secteur. L'échantillon des entreprises choisies pour ces entretiens tient compte de la diversité des entreprises titres-services selon la taille, le type et la région.

▶ **Analyse des comptes annuels des entreprises titres-services sur base des données Bel-first :**

Cette base de données fournit des informations sur les bilans et comptes de résultats, sur les 10 derniers exercices, de plus de 330.000 entreprises belges et luxembourgeoises.



## 4/ Structure du rapport

---

Le présent rapport se compose de 6 parties. Dans la deuxième partie, nous décrivons l'importance du système des titres-services en 2012 sur la base de quelques indicateurs-clés relatifs aux utilisateurs, aux entreprises agréées et aux travailleurs titres-services. Dans cette analyse, nous nous concentrons sur la situation du système des titres-services en 2012 ainsi que sur l'évolution du système depuis son introduction.


La troisième partie du rapport aborde la question de la qualité de l'emploi dans le système des titres-services en 2012. Plus spécifiquement, les thèmes suivants sont abordés :

- ◆ Entrée dans le système des titres-services ;
- ◆ Conditions de travail et de rémunération des travailleurs titres-services ;
- ◆ Formation et encadrement des travailleurs titres-services ;
- ◆ Sortie du système des titres-services.

Chaque thème est analysé à la lumière de l'ensemble des données disponibles et pertinentes recueillies dans le cadre de cette étude.

La quatrième partie du rapport analyse la rentabilité des entreprises titres-services tandis que la cinquième partie analyse le coût du système.

La partie finale reprend les conclusions générales du rapport.



## PARTIE 2

### Chiffres-clés du système des titres- services en 2012



## 1/ Introduction

---

Cette partie du rapport décrit l'importance générale du système des titres-services en 2012 ainsi que son évolution depuis la création de ce système. Pour ce faire, nous analysons différents chiffres clés relatifs aux utilisateurs de titres-services, aux entreprises ainsi qu'aux travailleurs titres-services.

Plus spécifiquement, nous analysons dans ce chapitre l'évolution du nombre total d'utilisateurs, d'entreprises et de travailleurs au sein du système des titres-services depuis le lancement de celui-ci. Ces différentes évolutions sont en outre distinguées selon les différentes régions du pays. Par ailleurs, nous analysons le profil des différents acteurs du système. Les données utilisées pour l'analyse proviennent de différentes sources administratives, systématiquement spécifiées.



## 2/ Importance du système des titres-services en 2012

Le tableau ci-dessous décrit, de manière générale, l'ampleur du système des titres-services en 2012. Le tableau inclut des données de base relatives aux principaux acteurs du système : les utilisateurs, les entreprises et les travailleurs.

**Tableau 1: Indicateurs-clés du système des titres-services en 2012**

Groupe Cible	Indicateur	Nombre
Utilisateurs	Nombre d'utilisateurs ayant passé au minimum une commande en 2012 <sup>5</sup>	899.558
	Nombre de titres achetés/fournis en 2012	122.951.700
	<i>dont titres-services pour indépendants<sup>6</sup></i>	451.470
	Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques <sup>7</sup>	164.876
	Nombre de titres-services électroniques achetés/fournis en 2012	22.808.274
Entreprises	Nombre d'entreprises agréées fin 2012	2.711
	Nombre d'entreprises actives en 2012 <sup>8</sup>	2.753
	Nombre de titres-services remboursés en 2012	114.378.965
Travailleurs	Nombre de travailleurs dans le courant de 2012 <sup>9</sup>	151.137
	Nombre de travailleurs fin 2012 <sup>10</sup>	117.007
	Nombre d'emplois dans le courant de 2012 <sup>11</sup>	164.264

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2012)

<sup>5</sup> Ce nombre d'utilisateurs comprend à la fois les utilisateurs « classiques » et les indépendants ayant reçu des titres-services pour l'aide à la maternité. Un indépendant qui aurait reçu des titres-services pour l'aide à la maternité et qui aurait en outre commandé des titres services serait dès lors comptabilisé deux fois.

<sup>6</sup> Il s'agit de titres-services fournis aux indépendants pour l'aide à la maternité.

<sup>7</sup> Utilisateurs ayant commandé des titres-services sous formes électroniques. Ces utilisateurs peuvent avoir en outre commandé des titres-services « papier ».

<sup>8</sup> On entend par entreprises actives, les entreprises qui ont reçu, au moins, un remboursement de titres-services en 2012.

<sup>9</sup> Les travailleurs ayant été actifs dans plusieurs entreprises ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

<sup>10</sup> Les données pour fin 2012 portent sur les contrats en cours dans le courant de décembre 2012 et janvier 2013.

<sup>11</sup> Le nombre d'emplois comptés dans le courant de l'année est basé sur le nombre de travailleurs communiqué par les différentes entreprises (selon le siège d'exploitation).



Le tableau 2 donne un aperçu de l'évolution du système des titres-services depuis son introduction en 2004.

En 2012, le dispositif des titres-services comptait 2.753 entreprises agréées actives, 151.137 travailleurs au cours de l'année et 899.558 utilisateurs.

**Tableau 2: Evolution du système des titres-services entre 2004 et 2012**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Entreprises agréées actives	504	840	1.163	1.504	1.892	2.292	2.576	2.708	2.753
Travailleurs dans le courant de l'année	n.a.	n.a.	61.759	87.152	103.437	120.324	136.915	149.827	151.137
Utilisateurs actifs	98.814	190.734	316.101	449.626	557.482 <sup>12</sup>	665.884	760.702	834.959	899.558
Titres remboursés (en mill.)	5,62	17,2	32,1	48,9	65,2	78,6	94,8	105,3	114,4
Titres achetés (en mill.)	8,11	20,3	35,9	53,1	73,6	78,2	97,1	109,1	123

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2004-2012)

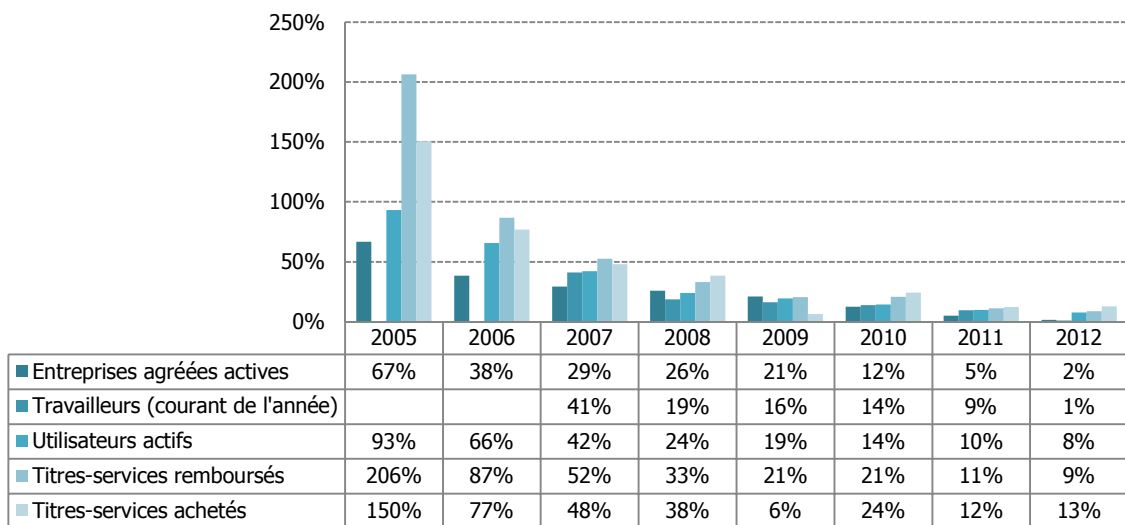
La figure 1, présentée ci-dessous, représente par ailleurs le taux de croissance annuel des différents indicateurs-clés. Comme indiqué dans cette figure, le nombre d'utilisateurs et de titres-services achetés et remboursés a continué à croître en 2012, à un rythme presque aussi soutenu qu'en 2011.

Le nombre d'entreprises actives agréées et le nombre de travailleurs ont par contre augmenté plus faiblement en 2012. Ainsi, le nombre d'entreprises a crû de 2% contre 5% en 2011 tandis que le nombre de travailleurs a crû de 1% en 2012 contre 9% en 2011.

Ces différentes évolutions tendent à indiquer que le nombre moyen de titres-services reçus par entreprise et le nombre d'heures de travail par travailleur sont en augmentation en 2012 par rapport à 2011.

Nous approfondissons dans les prochains chapitres ces observations et détaillons les différentes évolutions enregistrées pour chaque acteur du système.

**Figure 1: Evolution du système des titres-services entre 2005 et 2012 (taux de croissance annuel)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2005-2012)

<sup>12</sup> Sur base des calculs d'IDEA Consult. Ce chiffre ne correspond pas aux données de l'ONEM en raison de différences dans la méthodologie de calcul.

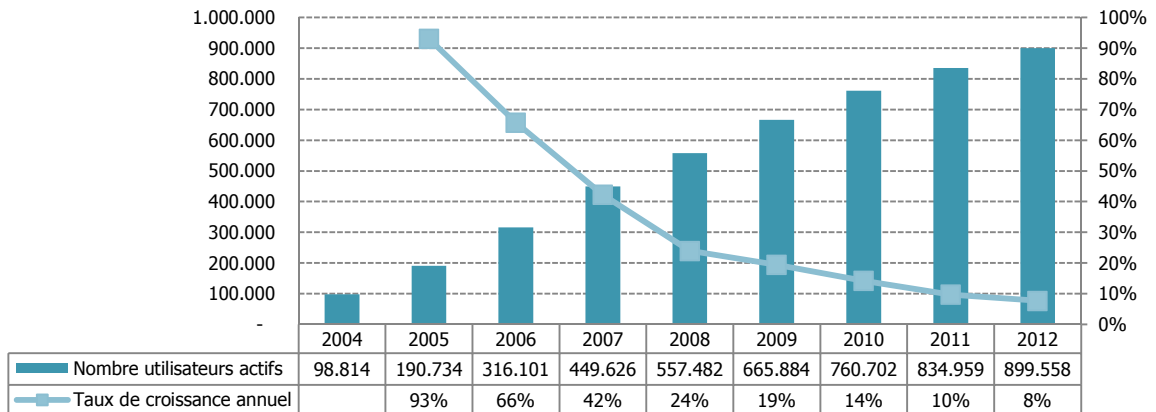


### 3/ Analyse des utilisateurs de titres-services

#### 3.1 Nombre d'utilisateurs de titres-services et évolution depuis le lancement du système

En 2012, le nombre d'utilisateurs titres-services actifs s'élevait à 899.558. Comme indiqué sur la figure 2, le nombre d'utilisateurs a encore continué à croître en 2012. Ainsi, on constate une augmentation de 8% d'utilisateurs entre 2011 et 2012. Ce taux de croissance est inférieur à celui des années précédentes mais se maintient à un niveau relativement élevé. Plus de 8 ans après le lancement du dispositif, il semble donc que le marché n'est pas encore saturé et offre encore un potentiel de croissance.

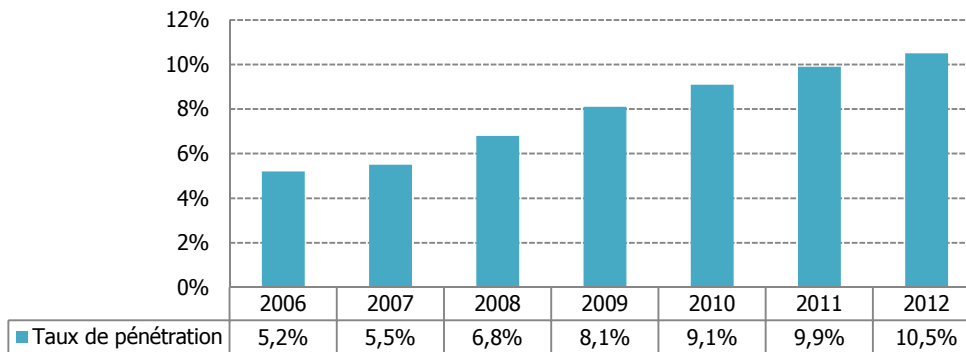
Figure 2: Croissance du nombre d'utilisateurs de titres-services entre 2004 et 2012



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2004-2012)

Ce constat apparaît également de la figure 3 qui représente l'évolution du taux de pénétration du système des titres-services dans la population belge. Le taux de pénétration est calculé comme la proportion d'utilisateurs actifs dans la population âgée de 20 ans et plus<sup>13</sup>. Il apparaît de cette figure qu'une proportion de plus en plus importante de belges âgés de 20 ans et plus a recours au système des titres-services : alors qu'en 2006, seuls 5,2% des personnes de 20 ans et plus recouraient au système des titres-services, ce taux s'élevait à 10,5% en 2012. Le taux de pénétration a par ailleurs crû de 9,9% en 2011 à 10,5% en 2012.

Figure 3: Taux de pénétration des utilisateurs du système des titres services entre 2006 et 2012<sup>14</sup>



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm, Sodexo et DGSIE (2006-2012)

<sup>13</sup> Population de 20 ans et plus au 1<sup>er</sup> janvier 2013, sur base des données DGSIE.

<sup>14</sup> Rapport entre nombre d'utilisateurs titres-services actifs et population de 20 ans et plus au 1<sup>er</sup> janvier 2013 selon les données DGSIE.



Les données issues des figures ci-dessus prennent en compte le nombre de personnes individuelles qui utilisent les titres-services et non le nombre de ménages qui utilisent les titres-services. Si l'on rapporte le nombre de ménages utilisant des titres-services<sup>15</sup> au nombre total de ménages au sein de la population<sup>16</sup>, on obtient un taux de pénétration de 18,9% en 2012. Il apparaît donc que près de 19% de l'ensemble des ménages utilisent le système des titres-services en Belgique.

### 3.2 Répartition régionale des utilisateurs de titres-services

Le tableau 3 indique le nombre d'utilisateurs de titres-services actifs par région ainsi que la répartition régionale de la population belge âgée de 20 ans et plus. Il apparaît que 60,5% des utilisateurs de titres-services du pays habitent en Flandre, 30% en Wallonie et 9,5% à Bruxelles. Une légère surreprésentation des utilisateurs habitant en Flandre peut être observée dans ce tableau, tandis que les utilisateurs bruxellois et wallons sont légèrement sous-représentés. Ce constat apparaît également du taux de pénétration du système des titres-services au sein des trois régions belges (rapport entre le nombre d'utilisateurs et population âgée de 20 ans et plus). Celui-ci est, étant donné les observations présentées ci-dessous, logiquement plus élevé en Flandre (10,9%) qu'à Bruxelles (9,8%) et en Wallonie (9,9%).

**Tableau 3 : Nombre d'utilisateurs actifs par région et répartition de la population totale en 2012**

	Utilisateurs actifs		Population (>= 20 ans)		Taux de pénétration
	Nombre	%	Nombre	%	%
Bruxelles	85.286	9,5%	868.936	10,1%	9,8%
Flandre	544.239	60,5%	4.993.641	58,2%	10,9%
Wallonie	270.033	30%	2.720.720	31,7%	9,9%
<b>Total</b>	<b>899.558</b>	<b>100%</b>	<b>8.583.297</b>	<b>100%</b>	<b>10,5%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm, Sodexo et DGSIE (2012)

Des différences régionales peuvent également être notées en ce qui concerne l'évolution du nombre d'utilisateurs entre 2008 et 2012. Comme indiqué au tableau 4, la région de Bruxelles-Capitale enregistrait, entre 2008 et 2012, un taux de croissance annuel systématiquement plus élevé que dans les autres régions du pays.

Entre 2008 et 2010, les taux de croissance annuels du nombre d'utilisateurs étaient en outre plus importants en Wallonie par rapport à la Flandre. Depuis 2010, les taux de croissance annuels sont toutefois légèrement plus importants dans la région flamande, en comparaison aux taux de croissance enregistrés dans la région wallonne.

**Tableau 4: Evolution du nombre d'utilisateurs par région entre 2008 et 2011**

	2008	2009	2010	2011	2012
Bruxelles	39.091	53.983	66.795	76.889	85.286
<i>Taux de croissance</i>		38,1%	23,7%	15,1%	10,9%
Flandre	349.005	407.794	460.957	504.259	544.239
<i>Taux de croissance</i>		16,8%	13,0%	9,4%	7,9%
Wallonie	169.386	204.107	232.950	253.811	270.033
<i>Taux de croissance</i>		20,5%	14,1%	9,0%	6,4%
<b>Total</b>	<b>557.482</b>	<b>665.884</b>	<b>760.702</b>	<b>834.959</b>	<b>899.558</b>
<i>Taux de croissance</i>		19,4%	14,2%	9,8%	7,7%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2008-2012)

<sup>15</sup> Déterminé par le nombre d'adresses uniques d'utilisateurs de titres-services en 2012 (données Sodexo).

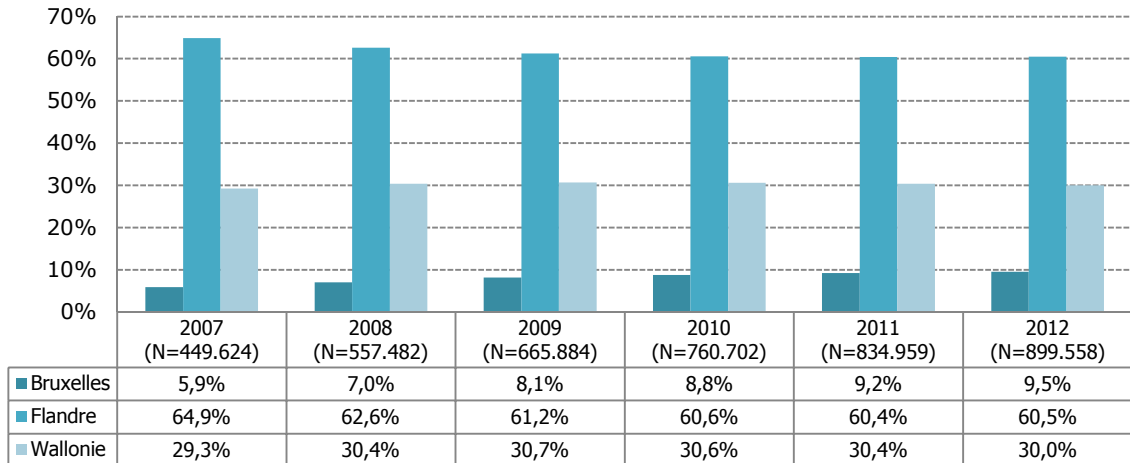
<sup>16</sup> Nombre de ménages selon les données du SPF économie (2009).





Les différences, en termes d'évolution du nombre d'utilisateurs selon les régions, entraînent des modifications dans la répartition régionale des utilisateurs. Comme indiqué dans la figure 4, la part des utilisateurs qui proviennent de la région flamande est passée de 64,9% du nombre total d'utilisateurs en 2007 à 60,5% en 2012. Par contre, on peut remarquer une légère augmentation de la part des utilisateurs qui proviennent de la Wallonie (de 29,3% en 2007 à 30% en 2012) et une constante augmentation de la part des utilisateurs qui proviennent de la région de Bruxelles-Capitale (de 5,9% en 2007 à 9,5% en 2012).

**Figure 4: Evolution de la répartition des utilisateurs par région entre 2007 et 2012**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2007-2012)

### 3.3 Profil des utilisateurs de titres-services

Le tableau 5 indique la répartition des utilisateurs titres-services actifs en fonction de leur âge et de leur région. Ces données montrent qu'une part importante des utilisateurs sont âgés de 35 à 54 ans (environ 44% des utilisateurs). Il apparaît également que plus d'un quart des utilisateurs sont âgés de 65 ans et plus.

Il existe par ailleurs des différences entre les régions. La part des utilisateurs de moins de 35 ans est plus élevée à Bruxelles (18,4%) qu'en Flandre (13,4%) ou en Wallonie (12,3%). Par contre, la Flandre et la Wallonie enregistrent une part d'utilisateurs âgés de plus de 65 ans plus importante qu'à Bruxelles.

**Tableau 5: Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge et par région en 2012**

	Total (N= 897.360 <sup>17</sup> )	Bruxelles (N=85.058)	Flandre (N= 542.881)	Wallonie (N= 269.421)
< 35 ans (N=121.507)	13,5%	18,4%	13,4%	12,3%
Entre 35 et 44 ans (N=209.033)	23,3%	25,5%	23,4%	22,5%
Entre 45 et 54 ans (N=190.586)	21,2%	19,2%	21,8%	20,7%
Entre 55 et 64 ans (N=129.058)	14,4%	13,8%	13,6%	16,0%
Entre 65 et 79 ans (N=148.197)	16,5%	14,1%	16,4%	17,4%
>=80 ans (N=98.979)	11,0%	8,9%	11,3%	11,1%
<b>Total (N=897.360)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2012)

La figure 5 représente l'évolution du nombre d'utilisateurs des différentes catégories d'âges dans le nombre total d'utilisateurs de titres-services. Il apparaît que la part des utilisateurs âgés de 35 à 64 ans diminue chaque année

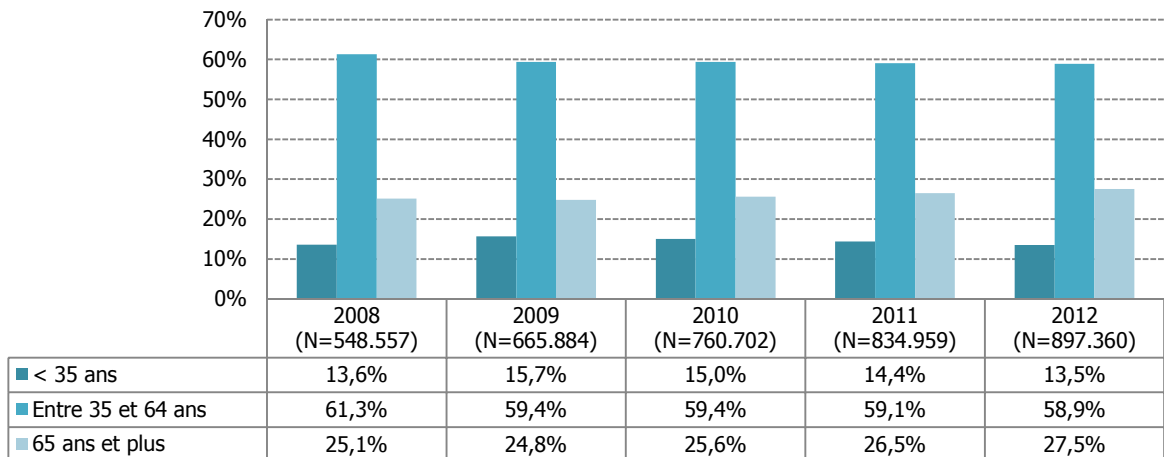
<sup>17</sup> Sur base des données ONEM. Le nombre d'utilisateurs ici considéré reprend l'ensemble des utilisateurs associés à un numéro de registre national correct. Nous nous basons sur ces données pour la suite de cette partie. Le nombre d'utilisateur considéré est donc légèrement plus faible que le nombre total d'utilisateurs présenté dans les tableaux 1 et 2.



au profit des utilisateurs de plus de 65 ans. Alors que 14,4% des utilisateurs de titres-services avaient moins de 35 ans en 2011, ce pourcentage est passé à 13,5% en 2012. Parallèlement, la part des utilisateurs de plus de 65 ans est passée de 26,5% en 2011 à 27,5% en 2012.

Cette tendance n'apparaît pas comme étant, à priori, en adéquation avec les objectifs initiaux de la mesure. Les plus de 65 ans, ne constituent, en effet, pas le groupe cible de la mesure, destinée initialement à faciliter la combinaison entre vie professionnelle et vie privée des actifs.

**Figure 5: Evolution de la répartition des utilisateurs selon l'âge entre 2008 et 2012**



Source: IDEA Consult sur la base de données de l'ONEm et Sodexo (2008-2012)

### 3.4 Intensité d'utilisation des titres-services

En 2012, 897.360 utilisateurs actifs ont acheté un total d'environ 121,9 millions de titres-services<sup>18</sup>. Le tableau 6 indique le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur selon la région et l'âge. Il apparaît que chaque utilisateur a acheté en moyenne 136 titres-services en 2012. A l'image des résultats des années précédentes, il apparaît de ce tableau que les bruxellois et les utilisateurs âgés de 35 à 64 ans sont les utilisateurs de titres-services les plus intensifs (respectivement 163 et 148 titres).

**Tableau 6: Nombre de titres achetés selon le profil de l'utilisateur en 2012**

		Nombre moyen de titres achetés
Total	Total (N= 897.360)	136
Région	Bruxelles (N= 85.058)	163
	Flandre (N= 542.881)	138
	Wallonie (N= 269.421)	124
Age	< 35 ans (N= 121.507)	108
	35-64 ans (N= 528.677)	148
	>= 65 ans (N=247.176)	123

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2012)

La figure 6 reflète l'évolution du nombre moyen de titres-services achetés entre 2007 et 2012. Il apparaît que l'intensité de l'utilisation des titres-services fluctue fortement d'année en année. Après une hausse de 12% entre 2007 et 2008, l'utilisation moyenne des titres-services a diminué de 12,2% entre 2008 et 2009 pour ensuite

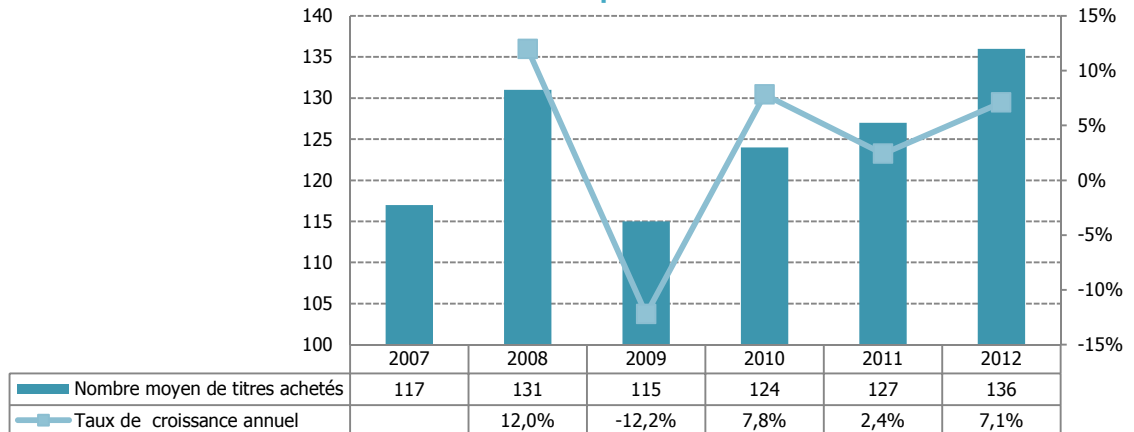
<sup>18</sup> Comme indiqué ci-dessus, ces données sont basées sur l'achat de titres-services par des utilisateurs associés à un numéro de registre national correct. Le nombre total d'utilisateurs ainsi que le nombre total de titres-services achetés qui sont considérés ici sont donc inférieurs aux niveaux présentés dans les tableaux 1 et 2.



connaître une croissance annuelle positive entre 2009 et 2012. Il apparaît que le niveau actuel du nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur (136 titres) dépasse le pic enregistré en 2008 (131 titres).

La fluctuation de l'utilisation des chèques peut en grande partie s'expliquer par l'augmentation consécutive du prix des chèques. Ainsi, au 1 janvier 2009, le prix du chèque est passé de 7 euros à 7,50 euros. Le pic de 2008 peut fort probablement s'expliquer par l'achat massif de chèques en 2008, en prévision de cette hausse. Le nombre de chèques achetés a par la suite diminué en 2009. La hausse du nombre de chèques achetés en 2012, peut fort probablement donc également s'expliquer par la hausse du prix au 1 janvier 2013, de 7,5 euro à 8,5 euro. En effet, le nombre de chèques achetés en décembre 2012 a connu une forte augmentation. Structurellement sur toute la durée analysée, il semble cependant qu'une augmentation de l'intensité en utilisation de chèques soit observée.

**Figure 6: Evolution du nombre de titres-services achetés par utilisateur entre 2007 et 2012**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2007-2012)

### 3.5 Utilisation de titres-services électroniques

Dans cette section nous analysons l'utilisation de titres-services électroniques selon les caractéristiques du profil des utilisateurs. Le tableau 7 indique qu'en moyenne 18,4% des utilisateurs belges ont acheté des titres-services électroniques en 2012. En termes de différences entre régions, on note que l'utilisation de titres-services électroniques est relativement plus importante à Bruxelles (24,1%) qu'en Flandre (18,8%) ou en Wallonie (15,6%). Par ailleurs, l'intensité de l'utilisation des titres-services diminue logiquement avec l'âge des utilisateurs : 28,1% des utilisateurs âgés de moins de 35 ans achètent des titres-services électroniques alors que cette proportion s'élève à 8,7% pour les personnes âgées de plus de 65 ans.

**Tableau 7: Répartition des utilisateurs de titres électroniques<sup>19</sup> en fonction du profil (2012)**

		% Utilisateurs titres électroniques
Total	Total (N= 897.360)	18,4%
Région	Bruxelles (N= 85.058)	24,1%
	Flandre (N= 542.881)	18,8%
	Wallonie (N= 269.421)	15,6%
Age	< 35 ans (N= 121.507)	28,1%
	35-64 ans (N= 528.677)	20,7%
	>= 65 ans (N=247.176)	8,7%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2012)

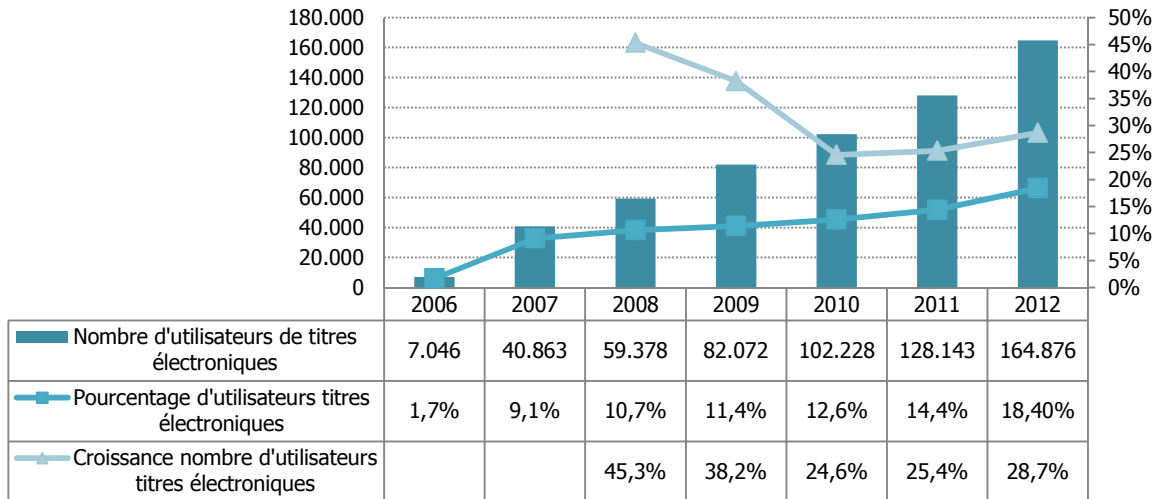
<sup>19</sup> Utilisateurs ayant acheté des titres électroniques au cours de l'année 2012. Ces utilisateurs peuvent en outre avoir acheté des titres « papier ».



La figure 7 représente l'évolution de la part des utilisateurs ayant acheté des titres-services électroniques depuis 2006. Ce pourcentage est en constante augmentation depuis 2006.

Par ailleurs, après avoir connu un essoufflement de la croissance entre 2008 et 2010, la croissance annuelle du nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques est repartie à la hausse entre 2010 en 2012, et plus particulièrement entre 2011 et 2012. Le pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques est ainsi passé de 14,4% en 2011 à 18,4% en 2012.

**Figure 7: Evolution de l'utilisation de titres électroniques entre 2006 et 2012**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm et Sodexo (2006-2012)

La hausse importante du nombre d'utilisateurs de titres électroniques enregistrée entre 2011 et 2012 s'explique, en partie, par l'obligation qui pèse sur les entreprises titres-services agréées, depuis le 1er avril 2012, de proposer tant des titres « papier » que des titres électroniques. Malgré cette obligation qui pèse sur les entreprises, on peut noter que la part des utilisateurs de titres-services électroniques restait toutefois inférieure à 20% en 2012. Il apparaît donc que de nombreux utilisateurs restent attachés aux titres-services « papier ».



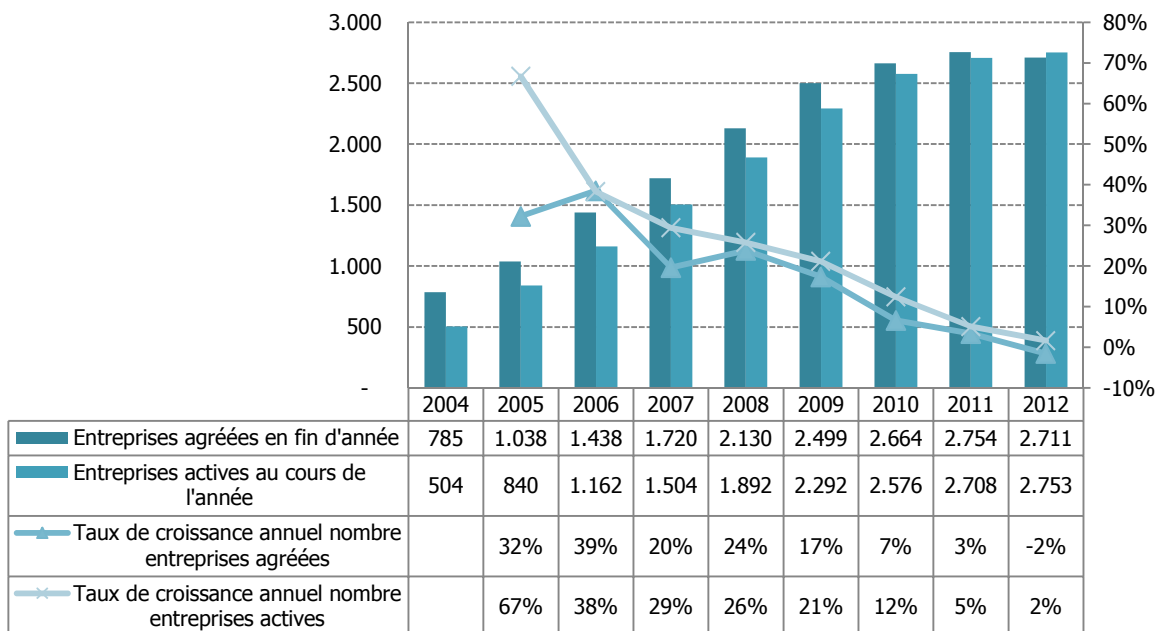
## 4/ Analyse des entreprises titres-services agréées

### 4.1 Nombre d'entreprises titres-services et évolution depuis la mise en place du système

A la fin de l'année 2012, l'ONEM dénombrait 2.711 entreprises titres-services agréées. Durant le courant de l'année 2012, 2.753 entreprises actives ont été comptabilisées. On entend par entreprises actives, les entreprises qui ont reçu, au moins, un remboursement de titres-services en 2012.

La différence, négative, entre le nombre d'entreprises agréées en fin d'année 2012 et le nombre d'entreprises actives comptabilisées au cours de l'année 2012 peut s'expliquer par la cessation d'activité de plusieurs entreprises au cours de l'année 2012. La rentabilité des entreprises titres-services est donc un point qui mérite d'être analysé en profondeur, afin d'avoir une vision plus précise de la santé financière des entreprises du système. Comme indiqué dans la figure 8, le nombre d'entreprises titres-services agréées en fin d'année a diminué entre 2011 et 2012. Il s'avère que le système des titres-services n'avait, jusqu'alors, jamais enregistré de taux de croissance négatif du nombre d'entreprises agréées. Toutefois, le taux de croissance du nombre d'entreprises actives demeure positif (+2% entre 2011 et 2012). Le taux de croissance est cependant en constante diminution depuis 2005.

Figure 8: Nombre d'entreprises agréées et actives<sup>20</sup> entre 2004 et 2012



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

<sup>20</sup> Le nombre d'entreprises agréées est basé sur la situation au 31 décembre de chaque année alors que le nombre d'entreprises actives porte sur les 12 derniers mois de l'année considérée.



## 4.2 Évolution des agréments des entreprises titres-services

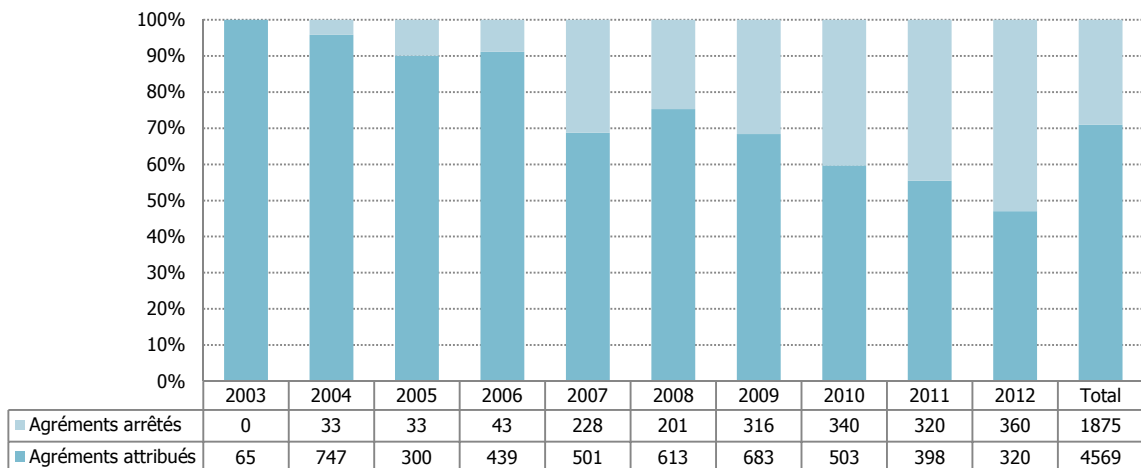
Le nombre d'entreprises actives a fortement augmenté au fil des années passant de 504 en 2004 à 2.753 en 2012. En 2012, nous observons pour la première fois une diminution en fin d'année, par rapport au nombre d'entreprises actives tout au long de cette même année. L'augmentation, jusque maintenant ininterrompue, du nombre d'entreprises dans le système des titres-services cache cependant, au sein du secteur, une dynamique qui voit de nouvelles entreprises se créer et d'anciennes entreprises déposer leur bilan, quitter le système ou perdre leur agrément à cause d'irrégularités.

La figure 9 présente le nombre d'agréments attribués et arrêtés de 2003 à 2012 inclus. Durant toute cette période, 4.569 agréments ont été attribués au total. Parmi ces agréments, 1.875 ont été arrêtés soit environ 41 % de tous les agréments. Les causes des arrêts peuvent être de différentes natures, allant d'une cessation complète des activités à la transformation de l'entreprise, contraignant cette dernière à introduire une nouvelle demande d'agrément.

Le nombre d'entreprises demandant et obtenant un agrément n'a pas cessé d'augmenter jusqu'en 2009, atteignant alors son niveau le plus élevé, à savoir 683 agréments. Ensuite, on observe une diminution constante du nombre d'agréments. Ce phénomène a plusieurs explications. Premièrement, il est question d'une saturation du marché provoquant une diminution de l'émergence de nouvelles entreprises dans le système. Deuxièmement, les conditions nécessaires à la création d'une entreprise se sont systématiquement durcies, avec entre autres la condition de verser une caution de 25.000 euros annoncée en 2012 et introduite en début d'année 2013. En outre, les conditions relatives aux arriérés de dettes et à l'implication dans une faillite ont été renforcées en 2013.

En revanche, le nombre absolu d'agréments arrêtés a augmenté à partir de 2009 mais il ne présente aucune augmentation constante. Le nombre le plus élevé d'agréments arrêtés, à savoir 360, a été atteint en 2012.

**Figure 9: Evolution des agréments attribués et arrêtés de 2003 à 2012**

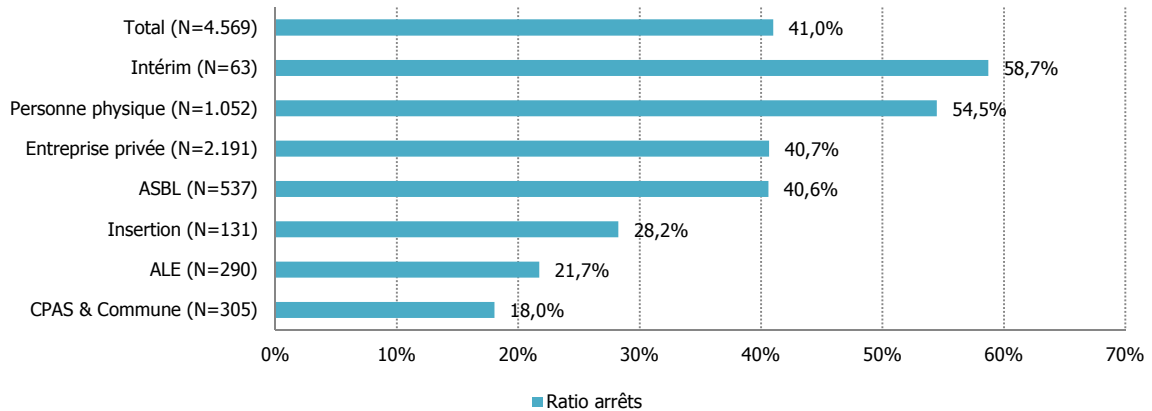


Source: IDEA consult sur la base des données de l'ONEM



La figure 10 compare la part des arrêts au nombre total des agréments ventilés par type. Au total, 41 % des agréments ont pris fin. Le plus grand nombre d'agréments arrêtés se situe dans les agences d'intérim (59 %) et chez les personnes physiques (55 %). Aussi bien pour les agences d'intérim que pour les personnes physiques, il est question, dans de nombreux cas, de la création d'une entreprise titres-services séparée dont l'ancien agrément est arrêté et pour laquelle une nouvelle demande d'agrément doit être introduite. Les CPAS & communes et les Agences locales pour l'emploi connaissent la part d'arrêts la plus faible durant la période 2003-2012, avec respectivement 18 % et 22 %.

**Figure 10: Part des arrêts par rapport aux agréments ventilés par type de 2003 à 2012**



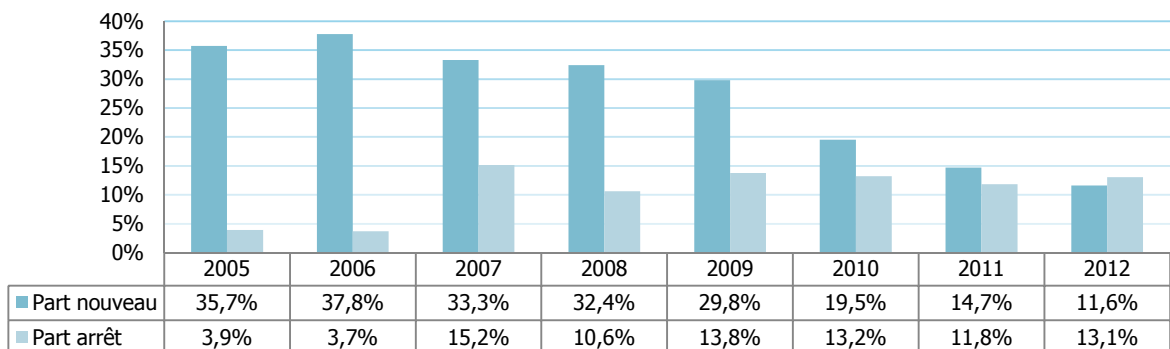
Source: IDEA consult sur la base des données de l'ONEM

La figure 11 indique la part des nouveaux agréments et des arrêts par rapport au nombre d'entreprises actives dans cette même année. Elle confirme les données de la figure 9. Ainsi, la proportion des nouveaux agréments par rapport au nombre d'entreprises actives a fortement diminué. En 2005, les nouveaux agréments représentaient encore 36 % contre 12 % seulement en 2012.

Les arrêts connaissent une autre évolution. En effet, seule une part limitée d'entreprises perdent ou arrêtent leur agrément jusqu'en 2007. Cette part augmente alors et atteint 15 %. À partir de 2009 et jusqu'en 2012, la part des arrêts est relativement stable et se situe entre 12 % et 14 %. Bien que le nombre absolu d'arrêts ait augmenté, comme nous le montre la figure 9, la proportion d'agréments arrêtés ou retirés reste relativement identique étant donné que le groupe des entreprises actives a également continué à augmenter.

Cela signifie donc que le recul du nombre d'entreprises en 2012 est une combinaison claire d'une diminution relative de la part d'agréments et d'une stagnation de la part des arrêts. Combiné à un groupe croissant d'utilisateurs, cela indique une consolidation au sein du secteur.

**Figure 11: Part des nouveaux agréments et d'arrêts par rapport au nombre d'entreprises actives de 2005 - 2012**



Source: IDEA consult sur la base des données de l'ONEM

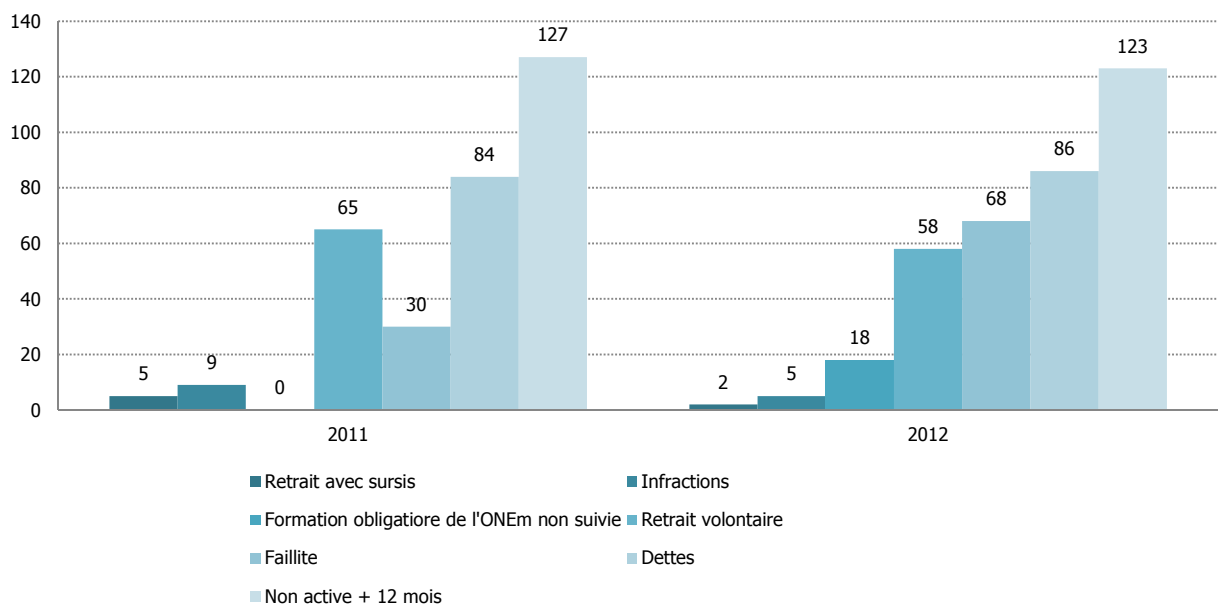


La figure 12 présente les causes de la cessation d'agrément pour les années 2011 et 2012. En 2011, 320 agréments ont été retirés ou arrêtés. En 2012, ce nombre était de 360. Il ressort de l'analyse des causes de la cessation d'agrément que le nombre le plus élevé de cessations d'agrément des entreprises titres-services concerne des entreprises qui ne rentraient plus de titres depuis plus d'un an déjà, en 2011 (127) et en 2012 (123).

La deuxième cause principale du retrait d'agrément était l'endettement envers l'ONSS : 84 agréments ont été retirés pour cette raison en 2011 et 86 en 2012. Les faillites ont augmenté en raison de la perte d'agrément, leur nombre passant de 30 en 2011 à 68 en 2012. Les cessations volontaires jouent également un rôle important. En 2012, 58 entreprises ont rendu elles-mêmes leur agrément. En 2011, ce nombre était un peu plus élevé : 65 entreprises ont mis un terme à leur agrément.

Cependant, par rapport au nombre total des entreprises agréées, il s'agit toujours de nombres relativement limités.

**Figure 12: Causes de la cessation d'agrément pour les entreprises titres-services en 2011 et en 2012**



Source: IDEA consult sur la base des données de l'ONEM





### 4.3 Répartition régionale des entreprises titres-services

Le tableau 8 présente l'évolution, par région, du nombre d'entreprises agréées entre 2008 et 2012. Il apparaît qu'en 2012, dans chacune des régions du pays, le nombre d'entreprises agréées est en légère diminution par rapport à 2011. La plus forte diminution est observable en Wallonie (-3%). A Bruxelles, la diminution est de 0,2% et contraste fortement avec la hausse de 8,9% qui avait été enregistrée en 2011. Enfin, en Flandre, une baisse de 0,5% du nombre d'entreprises agréées a été enregistrée entre 2011 et 2012.

**Tableau 8: Entreprises titres-services agréés par région entre 2007 et 2012 (en fonction du siège social)**

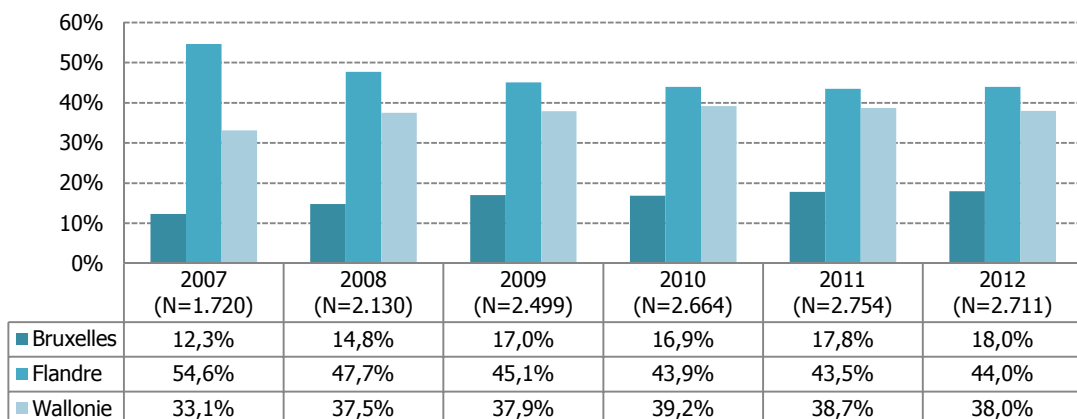
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bruxelles	214	315	425	450	490	489
<i>Taux de croissance annuel</i>		<i>+47,2%</i>	<i>+35,0%</i>	<i>+5,9%</i>	<i>+8,9%</i>	<i>-0,2%</i>
Flandre	921	1.016	1.128	1.170	1.198	1.192
<i>Taux de croissance annuel</i>		<i>+10,3%</i>	<i>+11,0%</i>	<i>+3,7%</i>	<i>+2,4%</i>	<i>-0,5%</i>
Wallonie	585	799	946	1.044	1.066	1.030
<i>Taux de croissance annuel</i>		<i>+36,6%</i>	<i>+18,4%</i>	<i>+10,4%</i>	<i>+2,1%</i>	<i>-3%</i>
<b>Total</b>	<b>1.720</b>	<b>2.130</b>	<b>2.499</b>	<b>2.664</b>	<b>2.754</b>	<b>2.711</b>
<i>Taux de croissance annuel</i>		<i>+23,8%</i>	<i>+17,3%</i>	<i>+6,6%</i>	<i>+3,4%</i>	<i>-1,6%</i>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2007-2012)

Ces évolutions entraînent de légères modifications de la répartition régionale des entreprises agréées. Comme indiqué dans la figure 13, étant donné la plus faible baisse du nombre d'entreprises agréées à Bruxelles en 2012 en comparaison aux baisses enregistrées dans les autres régions, la part des entreprises agréées bruxelloises sur le total des entreprises agréées est passée de 17,8% en 2011 à 18% en 2012. Depuis 2007, cette proportion est passée de 12,3% à 18,0%.

La part des entreprises issues de la région flamande est également en augmentation entre 2011 et 2012 (de 43,5% à 44%). Cette augmentation fait suite à une diminution constante entre 2007 et 2011. En Wallonie, étant donné la diminution du nombre d'entreprises agréées enregistrée entre 2011 et 2012, la part des entreprises wallonnes dans la totalité des entreprises agréées du pays s'est légèrement réduite entre 2011 et 2012.

**Figure 13: Part des différentes régions dans le nombre total d'entreprises titres-services agréées entre 2007 et 2012 (en fonction du siège social)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2007-2012)



#### 4.4 Types d'entreprises titres-services

Différents types d'entreprises sont actives dans le dispositif des titres-services. Le tableau ci-dessous indique la répartition des entreprises<sup>21</sup> selon les différents types. Les types les plus représentés, au niveau de l'ensemble des entreprises titres-services belges, sont les entreprises privées (47,4%), les personnes physiques (15,7%) et les ASBL (12,1%).

On note cependant des différences régionales importantes au niveau de l'importance relative des différents types d'entreprises:

- ▶ La proportion des entreprises privées est plus élevée à Bruxelles (70,2%) que dans les autres régions du pays (44,3% en Flandre et 41,1% en Wallonie) ;
- ▶ La proportion de CPAS et de communes est plus importante en Flandre (15,3%) que dans les autres régions (0,3% à Bruxelles et 9% en Wallonie). Par ailleurs, la proportion d'ALE est également plus importante en Flandre en comparaison à Bruxelles et à la Wallonie ;
- ▶ La proportion d'ASBL est plus élevée en Wallonie (13,8%) que dans les autres régions du pays (8,6% à Bruxelles et 12,1% en Flandre). Enfin, la proportion d'entreprises d'insertion est également plus élevée en Wallonie que dans les autres régions du pays.

**Tableau 9: Nombre d'entreprises actives de titres-services en 2012 par catégorie et par région (selon le siège social)**

	Total (N= 2.360)	Bruxelles (N= 396)	Flandre (N=1.045)	Wallonie (N=919)
Entreprise privée	47,4%	70,2%	44,3%	41,1%
Intérim	1,0%	1,5%	1,2%	0,5%
Entreprise d'insertion	3,9%	1,3%	1,8%	7,3%
ASBL	12,1%	8,6%	12,0%	13,8%
CPAS et Commune	10,3%	0,3%	15,3%	9,0%
ALE	9,6%	2,3%	12,3%	9,6%
Personne physique	15,7%	15,9%	13,0%	18,6%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)

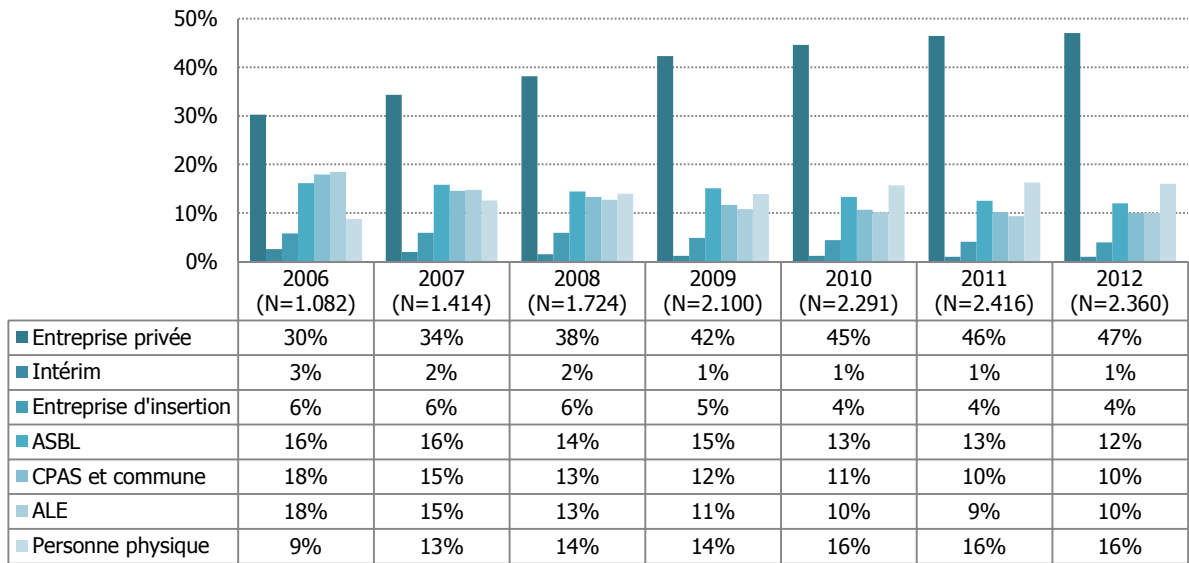
Depuis 2006, la part des différents types d'entreprises dans le total des entreprises actives a fortement évolué. Comme indiqué dans la figure 14, les différentes évolutions suivantes peuvent, en particulier, être notées :

- ▶ La proportion des entreprises privées augmente constamment depuis 2006. Cette proportion est passée de 30% en 2006 à 47% en 2012.
- ▶ Après avoir augmenté entre 2006 et 2009, la part des personnes physiques demeure constante depuis 2010 et s'élève en 2012 à 16%.
- ▶ La part des ASBL, des CPAS/commune et des ALE a connu une diminution entre 2006 et 2012. Entre 2006 et 2012, la proportion d'ASBL est passée de 16% à 12%, la proportion de CPAS/commune est passée de 18% à 10% et enfin, la proportion d'ALE est passée de 18% à 10%.

<sup>21</sup> Entreprises ayant répondu au recensement de l'ONEM (N=2360).



**Figure 14: Evolution de la répartition des entreprises titres-services actives<sup>22</sup> selon les types d'entreprises entre 2006 et 2012**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2006-2012)

<sup>22</sup> Les entreprises considérées sont les entreprises actives ayant répondu au recensement de l'ONEM.

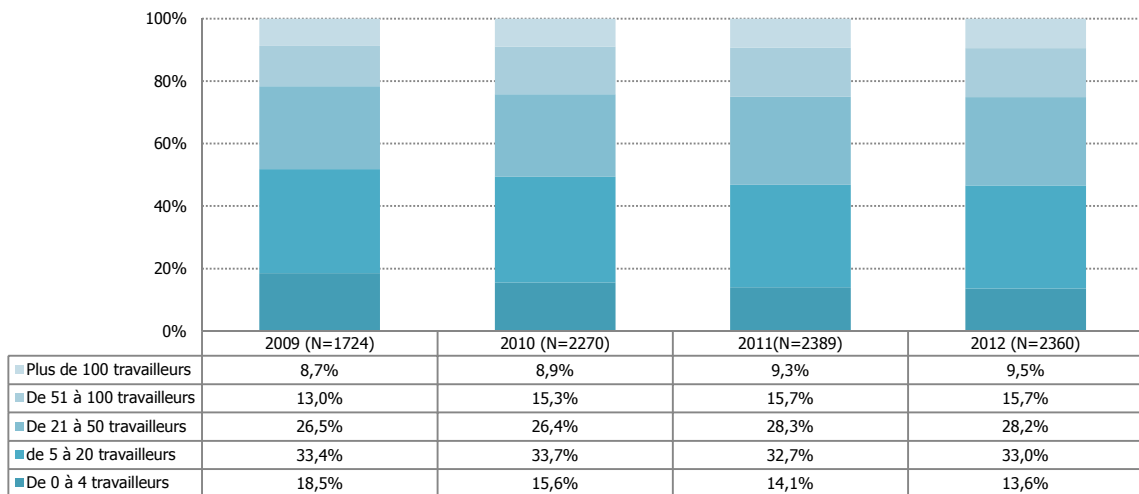


## 4.5 Profil des entreprises titres-services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au profil des entreprises titres-services actives et plus particulièrement à la taille des entreprises. La figure 15 représente la répartition des entreprises titres-services selon la taille de ces dernières (en termes de travailleurs comptabilisés dans le courant de l'année) sur la période 2009-2012. Comme indiqué dans cette figure, il apparaît qu'en 2012, environ 13% des entreprises titres-services étaient composées de moins de 4 travailleurs. Plus de la moitié (62% environ) des entreprises étaient composées de 5 à 50 travailleurs. Enfin, environ 10% des entreprises titres-services occupaient plus de 101 travailleurs dans le courant de l'année 2012.

La figure 15 indique que ces proportions ont varié entre 2009 et 2012. En particulier, il apparaît que la part des entreprises de très petites tailles (entre 0 et 4 travailleurs) a diminué entre 2009 et 2012 (de 18,5% à 13,6%). Par contre, la part des entreprises de taille plus importante (qui comptaient plus de 21 travailleurs) a augmenté entre 2009 et 2012 (de 48,2% à 53,4%).

**Figure 15: Répartition des entreprises en fonction du nombre de travailleurs au sein de l'entreprise (2009-2012)**<sup>23</sup>



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2009-2012)

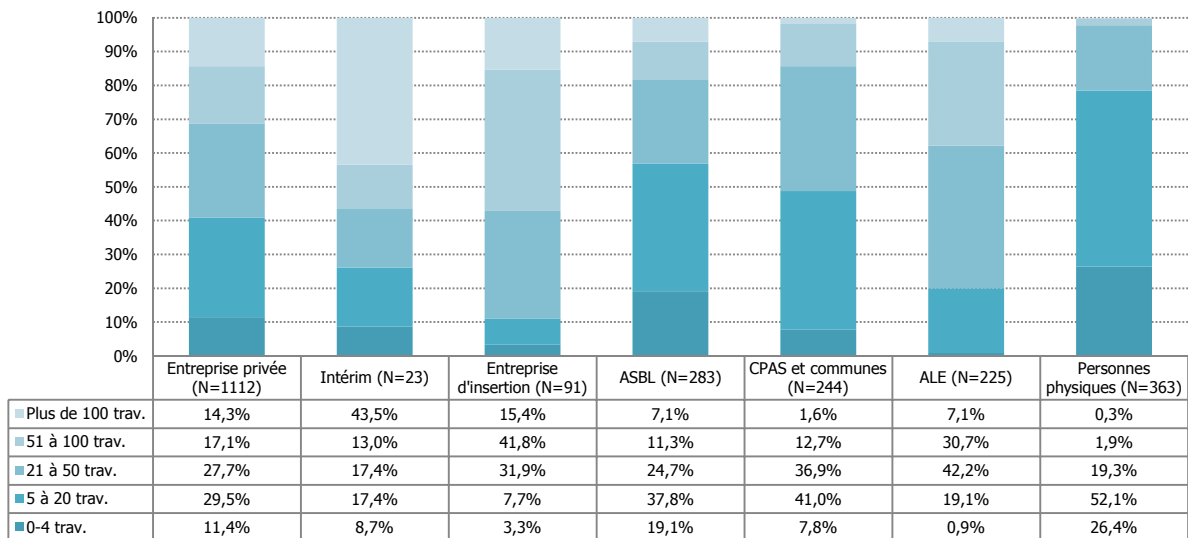
<sup>23</sup> Le nombre de travailleurs considéré est le nombre de travailleurs courant 2012. Les données présentées dans la figure sont calculées sur base du nombre d'entreprises ayant répondu au recensement de l'ONEM et qui ont communiqué le nombre de travailleurs engagés durant l'année.



La taille des entreprises varie cependant fortement d'un type d'entreprises à l'autre (figure 16). Plus spécifiquement, nous pouvons mettre en avant les observations suivantes :

- ▶ Un nombre relativement important d'entreprises d'intérim sont des entreprises de très grandes tailles. En effet, 43,5% des entreprises d'intérim sont des entreprises composées de plus de 101 travailleurs. Dans une moindre mesure, une part également importante d'entreprises privées et d'entreprises d'insertion sont des entreprises composées de plus de 101 travailleurs (15% environ pour ces deux types d'entreprises). Ces proportions sont sensiblement plus importantes que celles enregistrées dans les autres types d'entreprises.
- ▶ De nombreuses ASBL et personnes physiques se caractérisent par une taille relativement limitée. En effet, plus de 50 % de ces entreprises sont composées de moins de 20 travailleurs.

**Figure 16: Répartition des entreprises selon le nombre de travailleurs, par type (2012)<sup>24</sup>**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

La taille des entreprises titres-services peut également être analysée par le biais du nombre de titres introduits par entreprise. Le tableau 10 indique le nombre de titres-services remboursés en moyenne par type d'entreprise. Ce tableau présente également le nombre moyen de titres par travailleur.

Il apparaît qu'une entreprise de titres-services a introduit, en moyenne, 47.161 titres-services et a occupé, en moyenne, 64 travailleurs en 2012. Par rapport à 2011, le nombre de titres-services introduits en moyenne est plus élevé (42.770 titres en 2011). Par ailleurs, le nombre de travailleurs par entreprise a également augmenté (63 en 2011) mais de manière relativement plus faible que l'augmentation du nombre de titres par entreprise. Dès lors, le nombre de titres-services par travailleur s'élevait en moyenne à 736 pour l'ensemble des entreprises en 2012 alors que le nombre de titres par travailleur était de 679 en 2011. Cette augmentation du nombre de titres-services par travailleur peut être remarquée pour l'ensemble des types d'entreprises.

<sup>24</sup> Le nombre de travailleurs considéré est le nombre de travailleurs courant 2012. Les données présentées dans figure sont calculées sur base du nombre d'entreprises ayant répondu au recensement de l'ONEM et qui ont communiqué le nombre de travailleurs engagés courant 2012.



Tout comme lors des années précédentes, des différences notables peuvent être remarquées entre les différents types d'entreprises :

- ▶ Une entreprise d'intérim occupe en moyenne un plus grand nombre de travailleurs (827 travailleurs) et introduit plus de titres en vue d'un remboursement (548.901 titres) que les autres types d'entreprises. Cependant, le nombre de titres-services remboursés par travailleur dans les entreprises d'intérim (664 titres) s'avère être le plus faible de l'ensemble des types d'entreprises. Cela peut s'expliquer par la part relativement importante de contrats de courte durée et de temps partiels dans ces entreprises en comparaison à d'autres types d'entreprises (les ALE par exemple, pour lesquelles la part des temps pleins ou des mi-temps est plus importante).
- ▶ Les personnes physiques sont des entreprises de plus petite taille. Elles occupent en moyenne 14 travailleurs et introduisent (ou obtiennent le remboursement de) en moyenne 9.687 titres par entreprise. Le nombre de titres remboursés par travailleur s'élevait à 716, ce qui est plus faible que la moyenne de l'ensemble des entreprises.
- ▶ En moyenne, les entreprises privées occupent plus de travailleurs et introduisent plus de titres que la moyenne générale. La moyenne du nombre de titres introduits par travailleur est également plus importante que la moyenne générale (753 contre 736 titres).

**Tableau 10: Titres-services remboursés et répartition des travailleurs selon le type d'entreprise en 2012**

	Nombre de titres remboursés ou introduits par entreprise (N= 2360 <sup>25</sup> )		Nombre de travailleurs (N=151.137)		Nombre de titres par travailleur
	%	Moy.	%	Moy.	
Entreprise privée	52,9%	52.583	51,7%	70	753
Intérim	11,8%	548.901	13,1%	827	664
Entreprise d'insertion	7,2%	88.023	7,6%	127	694
ASBL	12,6%	48.970	12,2%	64	761
CPAS et commune	4,8%	21.813	4,6%	29	761
ALE	7,5%	37.013	7,4%	50	747
Personne physique	3,2%	9.687	3,3%	14	716
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>47.161</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>736</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

<sup>25</sup> Nombre d'entreprises ayant répondu au recensement de l'ONEm.



## 5/ Analyse des travailleurs titres-services

### 5.1 Nombre de travailleurs titres-services et évolution depuis le lancement du système

Les données de l'ONEM ainsi que les données de l'ONSS/ONSSAPL sont présentées dans cette section afin de déterminer le nombre de travailleurs dans le système des titres-services. L'ONEM travaille sur une base annuelle, tandis que l'ONSS/ONSSAPL dispose de chiffres par trimestre. Le tableau 11 indique le nombre de travailleurs, selon les différentes sources de données.

Sur base du recensement de l'ONEM, on peut déterminer le nombre de travailleurs actifs au cours de l'année 2012 et le nombre de travailleurs encore sous contrat à la fin de 2012. Ces chiffres proviennent des réponses des entreprises au recensement imposé par l'ONEM. D'après ces données, 151.137 travailleurs individuels ont été occupés courant 2012 dans le système des titres-services. A la fin de l'année, 117.007 travailleurs étaient encore sous contrat. La différence peut s'expliquer en partie par les sorties du système d'un certain nombre de travailleurs mais aussi par les travailleurs qui n'ont fourni aucune prestation au cours du dernier trimestre de 2012.

Les chiffres de l'ONSS et de l'ONSSAPL nous renseignent sur le nombre de travailleurs qui ont été déclarés comme travailleurs titres-services, au cours d'un trimestre donné, dans les déclarations des entreprises. Les données dépendent donc de l'exactitude de la déclaration de l'employeur : il pourrait arriver que tous les travailleurs ne soient pas déclarés comme travailleurs titres-services ou que du personnel d'encadrement soit erronément classé dans cette catégorie. Il apparaît cependant que les déclarations deviennent de plus en plus fiables. Au cours du quatrième trimestre de 2012, 127.432 travailleurs étaient comptabilisés selon les données de l'ONSS et 4.739 travailleurs étaient comptabilisés selon les données de l'ONSSAPL, ce qui porte le nombre total de travailleurs comptabilisés à 132.171.

**Tableau 11: Nombre de travailleurs titres-services en 2012 selon les données de l'ONEM et de l'ONSS/ONSSAPL**

		2012Q1	2012Q2	2012Q3	2012Q4	Année 2012
ONEM	Dans le courant de 2012					<b>151.137</b>
	Fin 2012					<b>117.007</b>
ONSS	Dans le courant du trimestre	118.335	122.043	125.135	127.432	
ONSSAPL	Dans le courant du trimestre	4.495	4.520	4.593	4.739	

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM, l'ONSS et l'ONSSAPL (2012)

Le tableau ci-dessous reprend les heures enregistrées par l'ONSS/ONSSAPL. Au total, on comptabilise donc environ 122,2 millions d'heures enregistrées, un nombre supérieur au nombre de titres rentrés par les entreprises titres-services (114,4 millions). Cela peut s'expliquer par les heures rémunérées qui n'entraînent pas de réception de titres-services pour l'entreprise (ex. : les formations ou les déplacements des travailleurs). Par ailleurs, il peut également exister un effet de retard entre la fourniture de prestations par le travailleur et l'introduction du titre par l'entreprise.

**Tableau 12: Nombre d'heures prestées des travailleurs titres-services en 2012 selon l'ONSS/ONSSAPL**

	2012Q1	2012Q2	2012Q3	2012Q4	Année 2012
ONSS/ONSSAPL: heures effectivement prestées					<b>122.155.879,73</b>
ONSS	29.044.201	30.160.048	26.416.537	31.232.894	<b>116.853.680</b>
ONSSAPL	1.288.860	1.328.254	1.315.491	1.369.595	<b>5.302.200</b>

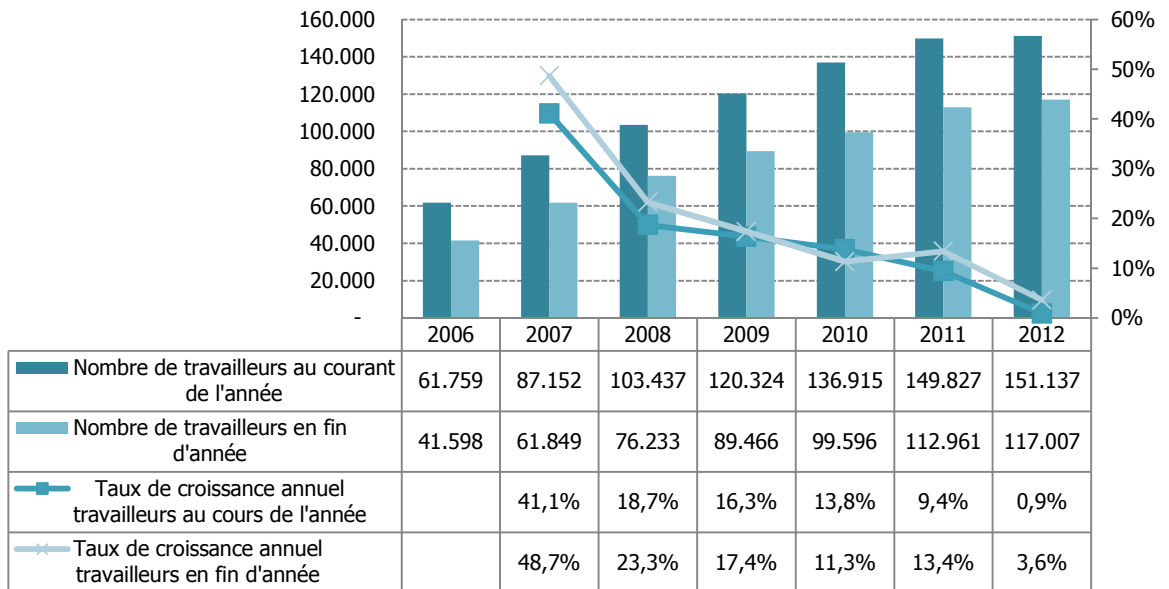
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONSS et l'ONSSAPL (2012)



La figure 17 indique l'évolution du nombre de travailleurs selon les données de l'ONEM entre 2006 et 2012 (au cours de l'année et en fin d'année). On peut constater que le nombre de travailleurs augmente constamment depuis 2006. Toutefois, on note entre 2011 et 2012 un fort ralentissement de la croissance du nombre de travailleurs: 0,9% entre 2011 et 2012 contre 9,4% entre 2010 et 2011 pour les travailleurs en cours de l'année et 3,6% entre 2011 et 2012 contre 13,4% entre 2010 et 2011 pour les travailleurs en fin d'année.

On enregistre donc une forte baisse du taux de croissance du nombre de travailleurs, qui semble indiquer qu'après 9 ans d'existence, le potentiel d'emploi du système se stabilise. Il apparaît toutefois que le nombre d'heures prestées par travailleur est en augmentation (voir tableau 12).

**Figure 17: Nombre de travailleurs titres-services dans le courant de l'année (2006-2012)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2006-2012)





## 5.2 Répartition régionale des travailleurs titres-services

Le tableau 13 indique l'évolution du nombre de travailleurs titres-services par région entre 2007 et 2012. Il apparaît de ce tableau que la croissance du nombre de travailleurs est en forte diminution dans chaque région.

A l'image de l'évolution du nombre de travailleurs entre 2007 et 2011, la croissance du nombre de travailleurs en 2012 demeure plus importante à Bruxelles que dans les autres régions du pays : le nombre de travailleurs a crû de 4,4% à Bruxelles contre une hausse de 0,7% en Flandre et une diminution de 0,6% en Wallonie. Cette évolution est par ailleurs la première diminution du nombre de travailleurs enregistrée dans une région depuis le début du système des titres-services.

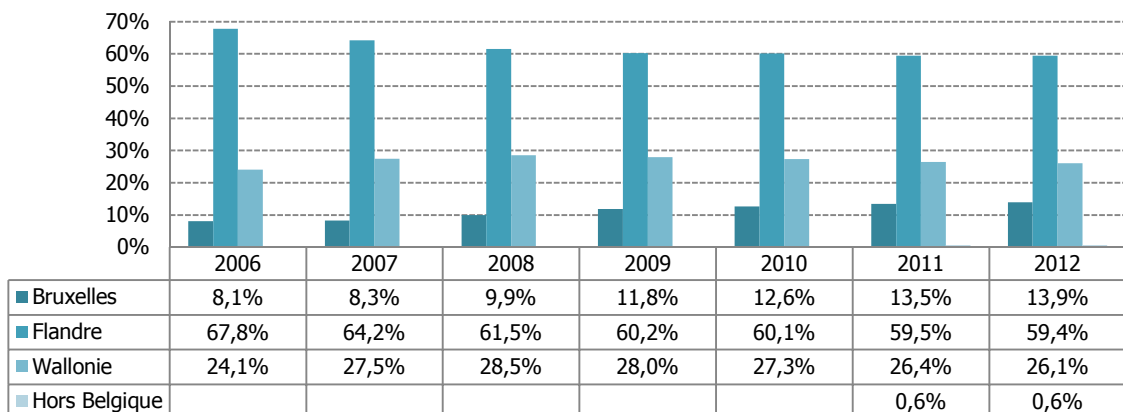
**Tableau 13: Evolution du nombre de travailleurs titres-services par région entre 2007 et 2012 (selon le domicile du travailleur)**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bruxelles	7.213	10.284	14.236	17.256	20.194	21.079
<i>Taux de croissance</i>	<i>42,6%</i>	<i>38,4%</i>	<i>21,2%</i>	<i>17,0%</i>	<i>4,4%</i>	
Flandre	55.979	63.626	72.445	82.281	89.126	89.788
<i>Taux de croissance</i>	<i>13,7%</i>	<i>13,9%</i>	<i>13,6%</i>	<i>8,3%</i>	<i>0,7%</i>	
Wallonie	23.960	29.527	33.643	37.378	39.619	39.388
<i>Taux de croissance</i>	<i>23,2%</i>	<i>13,9%</i>	<i>11,1%</i>	<i>6,0%</i>	<i>-0,6%</i>	
Hors Belgique	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	888	882
<b>Total</b>	<b>87.152</b>	<b>103.437</b>	<b>120.324</b>	<b>136.915</b>	<b>149.827</b>	<b>151.137</b>
<i>Taux de croissance</i>	<i>18,7%</i>	<i>16,3%</i>	<i>13,8%</i>	<i>9,4%</i>	<i>0,9%</i>	

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2007-2012)

La figure 18 indique l'évolution de la répartition régionale de l'ensemble des travailleurs. Comme indiqué, ci-dessus, la région de Bruxelles-Capitale enregistre des taux de croissance du nombre de travailleurs plus élevés que les autres régions du pays. La part des travailleurs issus de cette région est donc en augmentation constante. En 2006, 8,1% des travailleurs étaient issus de la région de Bruxelles-Capitale, en 2012 cette proportion s'élevait à 13,9%. En ce qui concerne la région flamande, on enregistre une diminution de la proportion de travailleurs issus de cette région de 67,8% en 2006 à 59,4% en 2012. En région wallonne, cette proportion est demeurée assez stable entre 2006 et 2012 (respectivement 24,1% et 26,1%).

**Figure 18: Evolution de la répartition des travailleurs titres-services par région entre 2006 et 2012<sup>26</sup>**



Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2006-2012)

<sup>26</sup> Selon le lieu d'habitation des travailleurs.



Le tableau ci-dessous indique la répartition du nombre d'emplois titres-services et du nombre total d'emplois selon les provinces belges. Les proportions de chaque province dans l'emploi titres-services sont relativement similaires aux proportions de ces dernières dans l'emploi total. Toutefois, il apparaît que Bruxelles et la province du Brabant flamand enregistrent une part moins importante dans l'emploi des titres-services par rapport à la part de ces provinces dans l'emploi total. Par ailleurs, les provinces du Limbourg et de Flandre occidentale ont un poids relativement plus important dans l'emploi titres-services en comparaison au poids de ces provinces dans l'emploi total.

Globalement, les emplois titres-services représentent donc 4,3% de l'emploi total en Belgique. Le système des titres-services apparaît donc comme étant un pilier important de l'emploi en Belgique.

**Tableau 14: Nombre d'emplois titres-services en 2012 (selon le siège d'exploitation) et nombre d'emplois total par province au 31/12/2011**

	Emplois titres-services au cours de 2012		Emplois en Belgique au 31/12/2011 <sup>27</sup>	
	Nombre	%	Nombre	%
Anvers	28.813	17,5%	668.012	17,4%
Bruxelles	23.686	14,4%	632.739	16,5%
Hainaut	15.292	9,3%	365.464	9,5%
Limbourg	15.542	9,5%	274.697	7,2%
Liège	13.427	8,2%	319.987	8,3%
Luxemburg	3.536	2,2%	76.442	2,0%
Namur	4.962	3%	136.541	3,6%
Flandre orientale	20.725	12,6%	467.116	12,2%
Brabant flamand	11.047	6,7%	364.866	9,5%
Brabant wallon	6.271	3,8%	121.333	3,2%
Flandre occidentale	20.963	12,8%	408.472	10,6%
<b>Total</b>	<b>164.264</b>	<b>100%</b>	<b>3.835.669</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2012) et ONSS (2012)

<sup>27</sup> Ensemble des emplois salariés (tant dans le secteur privé que dans le secteur public), à l'exception des travailleurs indépendants. Répartition des travailleurs par branche d'activité et par lieu de travail au 31 décembre 2011 (données ONSS).



### 5.3 Profil des travailleurs titres-services

Ce chapitre se focalise sur l'analyse du profil des travailleurs titres-services. Pour ce faire, nous utilisons les données de l'ONEM, récoltées suite au recensement annuel auprès des entreprises.

Le tableau 15 dresse un aperçu de la proportion de travailleurs titre-services en 2012, ventilée selon les caractéristiques suivantes : le sexe, l'âge, le niveau d'étude et la nationalité des travailleurs. Ces différentes caractéristiques sont par ailleurs également croisées avec la région du travailleur.

**Tableau 15: Aperçu des caractéristiques du profil des travailleurs titres-services en 2012 (selon le domicile des travailleurs)**

		Total (N= 151.137)	Bruxelles (N=21.079)	Flandre (N= 89.788)	Wallonie (N=39.388)	Hors Belgique (N=882)
Sexe	Homme	2,6%	4,9%	2,4%	1,9%	4,6%
	Femme	97,4%	95,1%	97,6%	98,1%	95,4%
Age	< 30 ans	20,4%	19,8%	20,8%	20,1%	18%
	De 30 à 39 ans	28,6%	33,9%	27,2%	29%	29,5%
	De 40 à 49 ans	30,2%	27,8%	29,4%	33%	33,4%
	>=50 ans	20,8%	18,5%	22,7%	17,9%	19,0%
Niveau d'étude	Peu qualifié	56,3%	62,4%	51,8%	63%	64,5%
	Moyennement qualifié	39,7%	31,7%	44,2%	33,7%	32,1%
	Hautement qualifié	4,0%	5,9%	3,9%	3,2%	3,4%
Nationalité <sup>28</sup>	Belgique	71,7%	22,3%	77,8%	85,4%	18,76%
	UE-27 (à l'excl. de la Belgique)	20,1%	56,4%	15,1%	10,8%	80,3%
	Hors-UE-27	8,2%	21,3%	7,1%	3,8%	0,94%

Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2012)

Sur base de ces données, nous pouvons noter, en particulier, les éléments suivants:

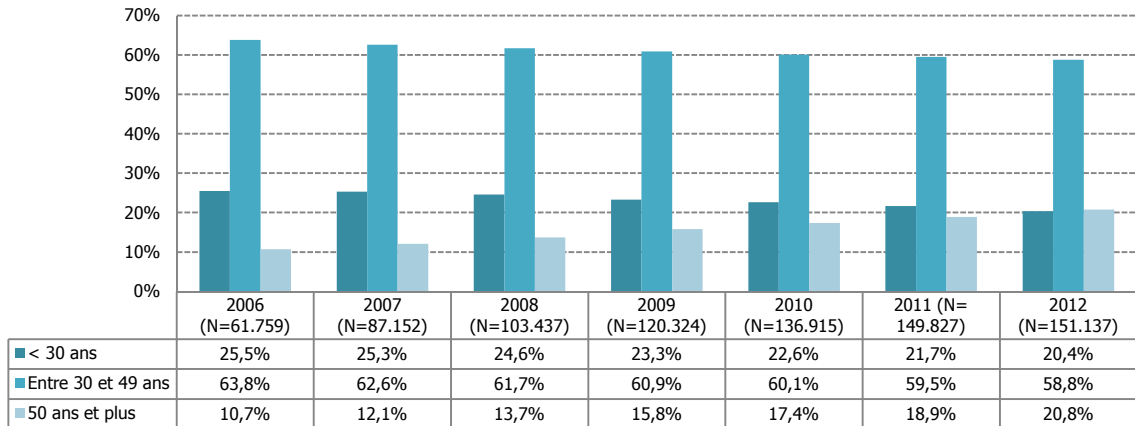
- ▶ La très grande majorité des travailleurs titres-services sont des femmes (97% des travailleurs). Cette proportion est légèrement plus faible si l'on ne considère que la région bruxelloise (95,1%), mais reste toutefois très importante.
- ▶ Environ 60% des travailleurs sont âgés de 30 à 49 ans. Il est également important de noter qu'environ un travailleur sur 5 est âgé de plus 50 ans et plus. La Flandre compte une part plus importante de travailleurs de 50 ans et plus (22,7%).
- ▶ Les informations concernant le niveau de qualification montrent que 56% des travailleurs titres-services sont peu qualifiés, 40% sont moyennement qualifiés et 4% sont hautement qualifiés. La région bruxelloise enregistre une part plus élevée que la moyenne générale de travailleurs hautement qualifiés (5,9%). Cette part relativement plus élevée pourrait s'expliquer par la présence de nombreux migrants hautement qualifiés à Bruxelles (possédant éventuellement un diplôme étranger non reconnu).
- ▶ Près de 3 travailleurs sur 4 sont de nationalité belge. 20% des travailleurs sont des ressortissants de l'UE des 27 (hors Belgique). Enfin, 8% des travailleurs sont de nationalité hors UE des 27. Ces pourcentages varient toutefois fortement selon la région. A Bruxelles, par exemple, moins d'un travailleur sur 4 est de nationalité belge, alors que cette proportion s'élève à environ 8 travailleurs sur 10 en Flandre et en Wallonie. À Bruxelles, la majorité des travailleurs ont une nationalité de l'UE des 27 (hors Belgique) et 21% sont de nationalité hors UE.

<sup>28</sup> Les pourcentages calculés sont effectués sur le total des travailleurs (151.137) duquel sont retirés les travailleurs apatrides, les travailleurs avec une nationalité indéterminée, les travailleurs dont la nationalité n'est pas établie, les travailleurs réfugiés et les « autres nationalités », ce qui porte le total des travailleurs considérés à 150.917 travailleurs.



La figure 18 indique l'évolution de la répartition des travailleurs selon l'âge de ces derniers. Il apparaît que cette répartition a fortement évolué au cours du temps. La proportion de travailleurs âgés de 50 ans et plus est passée de 10,7% en 2006 à 20,8% en 2012.

**Figure 18: Répartition des travailleurs titres-services selon l'âge entre 2006 et 2012**



Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2006-2012)

Des évolutions en termes de nationalité des travailleurs titres-services peuvent également être notées. La proportion de travailleurs possédant une nationalité autre que belge est passée de 26,6% en 2011 à 28,38% en 2012. Le tableau 16 donne un aperçu des nationalités, autres que belge, particulièrement fréquentes chez les travailleurs titres-services en 2012. Il apparaît qu'environ 9% du total des travailleurs du système sont d'origine polonaise (contre 8,2% en 2011) et qu'environ 2% des travailleurs sont d'origine roumaine et 2% d'origine portugaise.

**Tableau 16: Nationalités autres que belge les plus fréquentes chez les travailleurs titres-services**

	Nombre	% du total <sup>29</sup> (N= 150.917)
Pologne	13.669	9,06%
Roumanie	2.942	1,95%
Portugal	2.912	1,93%
France	2.722	1,80%
Pays-Bas	2.618	1,73%
Maroc	1.765	1,17%
Italie	1.725	1,14%
Bulgarie	1.170	0,78%
Brésil	1.162	0,77%
Espagne	1.127	0,75%

Source: IDEA Consult sur base de données ONEM (2012)

<sup>29</sup> Les pourcentages calculés sont effectués sur le total des travailleurs (151.137) duquel sont retirés les travailleurs apatrides, les travailleurs avec une nationalité indéterminée, les travailleurs dont la nationalité n'est pas établie, les travailleurs réfugiés et les « autres nationalités », ce qui porte le total des travailleurs considérés à 150.917 travailleurs.



## 5.4 Répartition des travailleurs titres-services par type d'entreprises

Le tableau 17 indique le nombre de travailleurs titres-services selon les différents types d'entreprises et indique la variation du nombre de travailleurs par rapport à 2011 et selon les différents types d'entreprises.

Il apparaît qu'en 2012, environ 68% des travailleurs titres-services étaient engagés dans une entreprise privée marchande. En particulier, les entreprises privées emploient 51,7% des travailleurs et les entreprises d'intérim 13,1% des travailleurs. Les entreprises privées non marchandes emploient environ 27% des travailleurs titres-services tandis que les entreprises publiques emploient 4,5% des travailleurs.

Par rapport à 2011, le nombre total de travailleurs a augmenté de 0,9%. L'évolution du nombre de travailleurs diffère fortement selon la catégorie d'entreprise titres-services :


- ▶ Au sein des entreprises privées marchandes le nombre de travailleurs a augmenté de 3,4% entre 2011 et 2012. Ce résultat positif est dû à la hausse de 6,5% des travailleurs employés dans les entreprises privées entre 2011 et 2012. Cette hausse compense la baisse (-6,6% entre 2011 et 2012) du nombre de travailleurs employés dans les entreprises d'intérim.
- ▶ Les entreprises privées non marchandes et les entreprises publiques ont, par contre, engagé moins de travailleurs durant l'année 2012 en comparaison à l'année 2011. Les plus fortes diminutions du nombre de travailleurs entre 2011 et 2012 ont été enregistrées au sein des ASBL (-6,5%) et au sein des Communes (-14,6%).

**Tableau 17: Nombre de travailleurs selon les catégories d'entreprises en 2012**

	Travailleurs en 2012	Travailleurs en 2012 (%)	Travailleurs en 2011	Taux croissance travailleurs entre 2011 et 2012
<b>Entreprises privées marchandes</b>	<b>102.997</b>	<b>68,1%</b>	<b>99.658</b>	<b>3,4%</b>
Entreprise privée	78.147	51,7%	73.390	6,5%
Intérim	19.844	13,1%	21.247	-6,6%
Personne physique	5.006	3,3%	5.021	-0,3%
<b>Entreprises privées non marchandes</b>	<b>41.142</b>	<b>27,2%</b>	<b>42.628</b>	<b>-3,5%</b>
Entreprise d'insertion	11.546	7,6%	11.222	2,9%
ASBL	18.394	12,2%	19.668	-6,5%
ALE	11.202	7,4%	11.738	-4,6%
<b>Entreprises publiques</b>	<b>6.998</b>	<b>4,6%</b>	<b>7.541</b>	<b>-7,2%</b>
Commune	315	0,2%	369	-14,6%
CPAS	6.683	4,4%	7.172	-6,8%
<b>Total</b>	<b>151.137</b>	<b>100%</b>	<b>149.827</b>	<b>0,9%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2011-2012)





## PARTIE 3

### Qualité de l'emploi dans le système des titres-services en 2012

---



## 1/ Introduction

---

Dans la première partie du rapport, nous nous sommes intéressés à l'ampleur du système des titres-services en 2012. Nous avons recensé le nombre d'utilisateurs titres-services, le nombre d'entreprises titres-services ainsi que le nombre de travailleurs.

Dans la présente partie du rapport, nous allons approfondir certains thèmes relatifs à la qualité d'un emploi titres-services. Pour ce faire, nous utiliserons les données administratives disponibles portant sur les aspects suivants:

- ▶ **L'entrée des travailleurs titres-services :** nous nous intéresserons au nombre de travailleurs entrés dans le système en nous basant sur les chiffres de l'ONEm.
- ▶ **Les conditions de travail et de rémunération des travailleurs titres-services:** Ici, nous nous pencherons sur le type de contrat, le régime de travail, le salaire horaire, les heures de travail prestées et le recours au chômage temporaire. Pour ce faire, nous utiliserons les données administratives de l'ONEm et de l'ONSS.
- ▶ **Formation et encadrement des travailleurs titres-services:** Ce chapitre est centré sur les formations et l'encadrement des travailleurs titres-services.
- ▶ **Sortie des travailleurs titres-services:** cette partie se terminera par une analyse du nombre de travailleurs titres-services sortis du système sur la base des chiffres de l'ONEm.





## 2/ Entrée dans le système des titres-services

### 2.1 Nombre de travailleur titres-services entrés

Comme indiqué dans la précédente partie du rapport, le nombre de travailleurs titres-services a connu, pour la première fois, une augmentation très faible (0,9% contre 9,4% en 2011). Toutefois, de nouveaux travailleurs continuent d'être engagés, principalement en remplacement des travailleurs qui quittent le système. Le tableau ci-dessous illustre les entrées de travailleurs. En 2012, 33.119 travailleurs sont entrés dans le système, ce qui représente 21,9% du nombre total de travailleurs titres-services.

Les entrées ont été les plus nombreuses dans les entreprises privées marchandes, avec 24,3% de l'emploi total. La plupart des nouveaux travailleurs sont entrés dans les entreprises de type « personnes physiques » (37% des travailleurs). Pour les entreprises privées, le pourcentage est de 25% de nouveaux travailleurs et, pour les entreprises d'intérim, de 18,7%. 17,9% des travailleurs sont entrés dans des entreprises privées non marchandes, et seulement 10,3%, dans des entreprises publiques. Le pourcentage de nouvelles entrées a diminué depuis 2011. Ce constat s'applique à tous les types d'entreprises titres-services, comme le montre la figure 19.

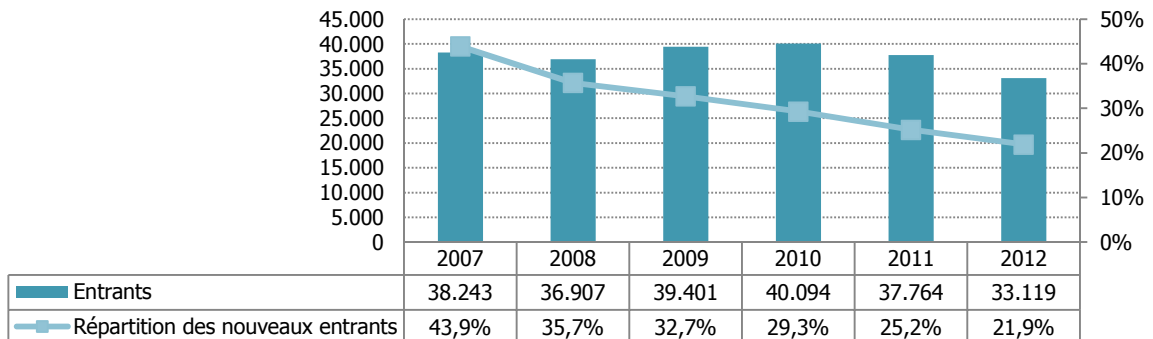
**Tableau 18: Entrées dans le système des titres-services en 2012**

	Nombre d'entrées nouvelles	Emploi en 2012	Pourcentage d'entrées par rapport à l'emploi
<b>Entreprises privées marchandes</b>	<b>25.051</b>	<b>102.997</b>	<b>24,3%</b>
Entreprise privée	19.491	78.147	25%
Intérim	3.709	19.844	18,7%
Personne physique	1.851	5.006	37%
<b>Entreprises privées non marchandes</b>	<b>7.347</b>	<b>41.142</b>	<b>17,9%</b>
Entreprise d'insertion	2.300	11.546	19,9%
ASBL	3.780	18.394	20,6%
ALE	1.267	11.202	11,3%
<b>Entreprises publiques</b>	<b>721</b>	<b>6.998</b>	<b>10,3%</b>
Commune	16	315	5,1%
CPAS	705	6.683	10,6%
<b>Total</b>	<b>33.119</b>	<b>151.137</b>	<b>21,9%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

La figure 19 donne l'évolution générale des entrées de travailleurs dans le système des titres-services. On note une tendance nette à la baisse du nombre de nouveaux entrants par rapport au nombre total de travailleurs, passant de 43,9% en 2007 à 21,9% en 2013. Le nombre de nouveaux travailleurs a encore augmenté de 2008 à 2010 en raison de la forte croissance générale du système mais il retombe en 2011 et surtout en 2012. Cette diminution relative au fil du temps indique une diminution de l'accroissement de travailleurs et une stabilisation de l'emploi dans le système.

**Figure 19: Evolution du nombre de travailleurs entrants dans le système titres-services (2007-2012)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2007-2012)



## 2.2 Situation antérieure des travailleurs titres-services

Depuis le 17 août 2012, les entreprises titres-services sont tenues, dans leurs embauches, de respecter un quota de 60% de chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration. Les travailleurs qui, durant le mois précédant leur engagement (calculé de jour à jour) étaient occupés sous contrat de travail titres-services dans une autre entreprise agréée, ne sont pas considérés comme de nouvelles embauches. Cette mesure vise à focaliser l'entrée de travailleurs dans le système sur certains groupes-cibles et, de cette manière, réduire le coût net du système des titres-services pour les pouvoirs publics (par le biais d'un accroissement des effets de retour indirects).

Si l'on ne tient pas compte des travailleurs déjà présents dans le système, on constate que 40,3% de chômeurs ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration ont été engagés au 4<sup>ème</sup> trimestre 2012, ce qui est inférieur à la norme obligatoire de 60%. Les nouveaux engagements en Wallonie (selon le domicile du travailleur) se rapprochent le plus du quota (50,7% contre respectivement 37,6% et 31,1% des recrutements en Flandre et à Bruxelles).

**Tableau 19: Situation professionnelle avant l'entrée dans le système des titres-services (pour les nouveaux travailleurs à partir du 1/10/2012) selon le domicile du travailleur**

	Total (N=15.994)	Bruxelles (N=2.223)	Flandre (N=9.108)	Wallonie (N=4.570)	Etranger (N=93)
Chômeur complet indemnisé	23,8%	15,2%	22,3%	31,2%	4,3%
Bénéficiaire d'un revenu d'intégration	3,7%	5,8%	3,2%	3,9%	0,0%
Ancien travailleur TS	31,8%	32,3%	32,3%	30,8%	20,4%
Autre (ex. étudiant, bénéficiaire d'une allocation de garantie de revenu ...)	40,7%	46,7%	42,2%	34,1%	75,3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota (chômeurs + revenu d'intégr.) hors anciens trav. TS</b>	<b>40,3%</b>	<b>31,1%</b>	<b>37,6%</b>	<b>50,7%</b>	<b>5,4%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

On note également de grandes différences selon le type d'entreprise, en ce qui concerne le passé professionnel des nouveaux travailleurs titres-services. Le tableau ci-dessous montre que les communes et les CPAS respectent le quota de 60% : 64% de leurs entrées au 4<sup>ème</sup> trimestre sont le fait de chômeurs ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration. Le quota est presque atteint par les ALE (57,3%), les personnes physiques (54,5%) et les ASBL (52,2%). Les entreprises d'insertion, les entreprises d'intérim et les entreprises privées sont les plus éloignées du quota (autour de 36% au lieu des 60%).

**Tableau 20: Situation professionnelle avant entrée dans le système des titres-services (pour les nouveaux travailleurs à partir du 1/10/2012) selon le type d'entreprise**

	Privé (N=10.198)	Intérim (N=1.745)	Insertion (N=1.069)	ASBL (N=1.173)	Commune/ CPAS (N=310)	ALE (N=717)	Pers. phys. (N=782)
Chômeur complet indemnisé	20,5%	20,5%	25,2%	37,8%	38,1%	34,6%	35,2%
Bénéficiaire d'un revenu d'intégration	3,9%	3,3%	3,1%	2,2%	6,1%	3,6%	4,7%
Ancien travailleur TS	33,6%	34,9%	21,7%	23,4%	31,0%	33,3%	26,9%
Autre	42,0%	41,3%	50,0%	36,7%	24,8%	28,5%	33,2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Quota (chômeurs + revenu d'intégr.) hors anciens trav. TS</b>	<b>36,7%</b>	<b>36,5%</b>	<b>36,1%</b>	<b>52,2%</b>	<b>64,0%</b>	<b>57,3%</b>	<b>54,5%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



Il convient toutefois d'interpréter ces différences avec prudence. Elles peuvent aussi être liées à la taille de l'entreprise (une nouvelle embauche dans une petite structure pèse proportionnellement davantage qu'une embauche dans une plus grande structure). De plus, cette mesure n'est entrée en vigueur qu'en août 2012. Les entreprises ont nécessairement eu besoin d'un peu de temps pour s'y adapter.

De plus, les chiffres des services d'inspection de l'ONEm montrent qu'au dernier trimestre 2012, 70% des entreprises ont respecté cette mesure dans l'engagement de nouveaux travailleurs. Les entreprises qui ne respectent pas cette réglementation reçoivent un avertissement. Si une nouvelle infraction est constatée à l'issue d'un contrôle de suivi, les titres-services introduits peuvent alors être réclamés.

Les entreprises titres-services peuvent toutefois solliciter une dispense (partielle) pour un trimestre à l'ONEm, pour un contingent de travailleurs. Le directeur du bureau de chômage de l'ONEm évalue, après consultation du service régional pour l'emploi compétent, s'il y a effectivement, tant sur le plan quantitatif que qualitatif, trop peu des chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration possédant le profil requis pour travailler au siège d'exploitation, compte tenu de l'application de l'emploi adéquat. Pour sa décision concernant la dispense, le directeur tient compte des efforts concrets mis en œuvre par le siège d'exploitation de l'entreprise agréée. Cela signifie que le siège d'exploitation doit pouvoir prouver qu'il a effectué toutes les démarches nécessaires auprès de l'institution régionale compétente et/ou du CPAS de la commune en vue de trouver des chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration correspondant au profil requis afin d'occuper l'emploi au siège d'exploitation.

Le tableau ci-dessous détaille le nombre de dispenses demandées et obtenues pour les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres 2012. Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2012, 41 dispenses totales et 19 dispenses partielles ont été octroyées. Cela représente respectivement 38% et 18% des demandes. 44% des demandes n'ont pas donné lieu à une dispense effective. Le nombre de refus est le plus élevé en Wallonie (71%) et le plus bas en Flandre (35%). Le nombre de refus a progressé à 82% au 4<sup>ème</sup> trimestre 2012. Seul 8% des demandes ont donné lieu à une dispense complète et 10% à une dispense partielle. Etant donné que les entreprises n'ont été informées de cette obligation qu'au 17 août 2012, l'ONEm a adopté une attitude plus souple pour l'octroi de dispenses au troisième trimestre 2012.

**Tableau 21: Nombre de dispenses aux 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres 2012**

	3 <sup>ème</sup> trimestre 2012				4 <sup>ème</sup> trimestre 2012			
	Nombre demandes	Dispense complète	Dispense partielle	Refus	Nombre demandes	Dispense complète	Dispense partielle	Refus
Bruxelles	18	7	1	10	19	0	0	19
Flandre	72	30	17	25	140	10	19	111
Wallonie	17	4	1	12	33	5	0	28
Belgique	107	41	19	47	192	15	19	158

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



### 3/ Conditions de travail et rémunération des travailleurs titres-services

#### 3.1 Nombre et types de contrats

Les travailleurs titres-services peuvent être engagés sous contrat à durée indéterminée ou déterminée. Les contrats à durée déterminée peuvent prendre la forme de contrats pour une journée, une semaine ou un mois. La réglementation en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009 considère que le contrat avec un travailleur doit toujours être transformé en un contrat à durée indéterminée si ce travailleur, trois mois après la première déclaration Dimona, travaille toujours dans la même entreprise, indépendamment du nombre de jours prestés.

Le tableau 22 indique combien et quels types de contrats ont été conclus en 2012. Au total, 116.819 contrats à durée indéterminée (CDI) et 130.762 contrats à durée déterminée (CDD) ont été conclus. En d'autres termes, on dénombre 47,2% de contrats à durée indéterminée et 52,8% de contrats à durée déterminée. La part des contrats à durée indéterminée n'a cessé de croître au fil des ans, passant de 41% en 2011 à 47,2% en 2012.

Si nous comparons ces données au nombre de travailleurs entrants, nous constatons que les nouveaux travailleurs ont reçu en moyenne 7,5 contrats en 2012. Notons toutefois que ces contrats ne concernent pas exclusivement des nouvelles entrées, mais peuvent aussi porter sur une adaptation de contrats existants de travailleurs titres-services déjà en service (ex. pour le nombre d'heures de travail).

**Tableau 22: Nombre de contrats conclus dans le système des titres-services, par type en 2012**

	Contrats à durée déterminée	Contrats à durée indéterminée	Total contrats	Nombre de contrats par nouveau travailleur
Entreprise privée	60.815	91.649	152.464	7,8
Intérim	54.596	3.918	58.514	15,8
Entreprise d'insertion	5.303	4.060	9.363	4,1
ASBL	5.258	9.730	14.988	4,0
CPAS et commune	1.110	1.136	2.246	1,8
ALE	1.719	3.686	5.405	7,5
Personne physique	1.961	2.640	4.601	2,5
<b>Total</b>	<b>130.762</b>	<b>116.819</b>	<b>247.581</b>	<b>7,5</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

Ce sont les entreprises d'intérim qui font augmenter le nombre de contrats à durée déterminée. Seulement 6,7% des contrats qu'elles ont conclu en 2012 étaient des contrats à durée indéterminée. Pour les autres types d'entreprise, ce taux est de 50% ou plus, avec une pointe pour les ALE à 68,2%.

**Tableau 23: Pourcentage de contrats conclus dans le système des titres-services, par type en 2012**

	% CCD	% CDI	% contrats totaux
Entreprise privée	39,9%	60,1%	100%
Intérim	93,3%	6,7%	100%
Entreprise d'insertion	56,6%	43,4%	100%
ASBL	35,1%	64,9%	100%
CPAS et commune	49,4%	50,6%	100%
ALE	31,8%	68,2%	100%
Personne physique	42,6%	57,4%	100%
<b>Total</b>	<b>52,8%</b>	<b>47,2%</b>	<b>100%</b>

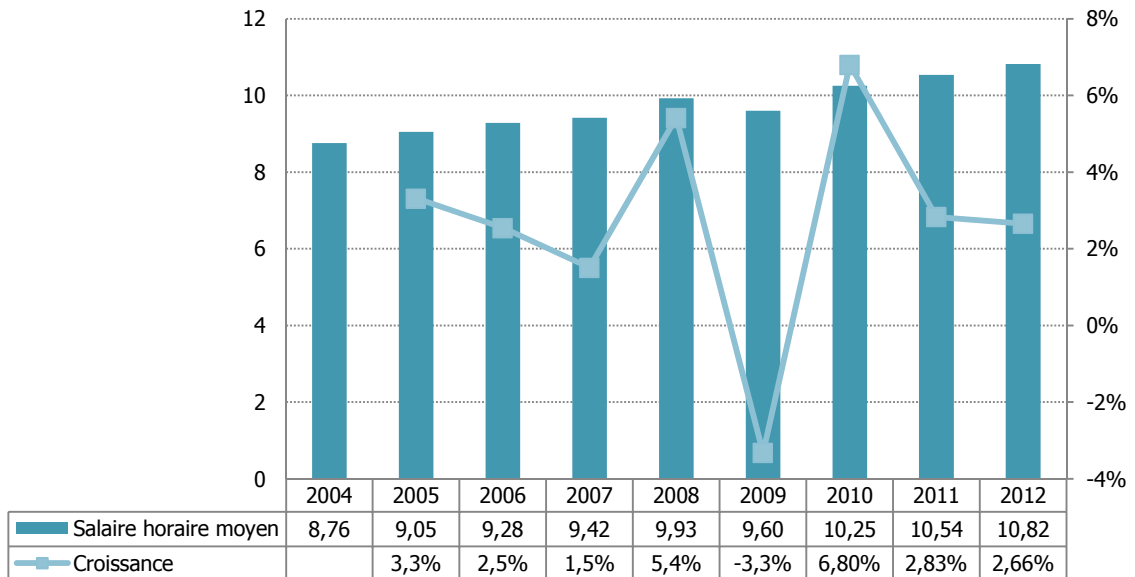
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



### 3.2 Salaire horaire brut moyen

Si l'on se base sur les heures prestées et la masse salariale, un travailleur titres-services a gagné en 2012, selon l'ONSS/ONSSAPL, en moyenne 10,82 euros de l'heure. Ce qui représente, par rapport à 2011, une augmentation de 2,7%, ou 28 centimes de l'heure. La figure 20 montre l'évolution du salaire horaire depuis 2004. Les chiffres indiquent une augmentation graduelle du salaire horaire brut des travailleurs titres-services, sauf en 2009 où l'on note un recul de 3,3%. Cette diminution a cependant été compensée par la forte augmentation de 6,8% en 2010.

**Figure 20: Evolution du salaire horaire brut des travailleurs titres-services (2004-2012)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONSS/ONSSAPL (2012)

Le salaire journalier effectif dépend toutefois du nombre d'heures prestées par jour. Le nombre moyen d'heures de travail des travailleurs titres-services et le nombre de prestations en 2012 sont commentés aux paragraphes suivants.



### 3.3 Le régime de travail des travailleurs titres-services

Le tableau 24 présente le régime de travail des travailleurs titres-services. Considérant la nature des tâches, un emploi titres-services est par définition un emploi flexible. De ce fait, le nombre d'emplois à temps plein (100%) est largement inférieur au nombre d' « emplois sous régime de travail entre mi-temps et temps plein » (dans le cas présent, un taux d'occupation de 50% à 99%) et au nombre d'emplois sous régime moindre que le mi-temps (taux d'occupation de 0% à 49%). En 2012, 65% des travailleurs titres-services avaient un emploi à « petit temps partiel » et près d'un quart d'entre eux avait un emploi à « grand temps partiel ». Seulement 10,1% des travailleurs ont été occupés à temps plein en 2012. On observe toutefois un certain nombre de différences selon le profil des travailleurs titres-services:

- ▶ Si l'on compare les régions, il apparaît clairement que Bruxelles occupe plus de travailleurs à temps plein (21,7%) que la Flandre (8,4%) ou la Wallonie (7,7%).
- ▶ Les hommes sont plus souvent occupés à temps plein que les femmes (25,5% contre 9,6%).
- ▶ On remarque des différences importantes entre les types d'entreprise. C'est surtout dans les CPAS/communes que l'on trouve relativement plus de travailleurs à temps plein (16,8%), viennent ensuite les personnes physiques (15,4%). En termes relatifs, les entreprises d'intérim comptent le plus de travailleurs sous régime de travail compris entre mi-temps et temps plein (53,6%).

**Tableau 24: Régime de travail des travailleurs titres-services selon le profil en 2012**

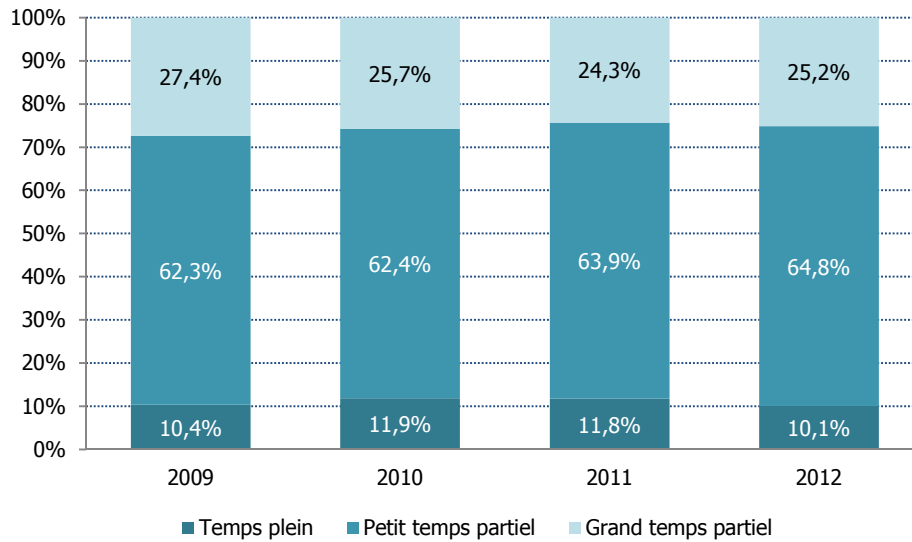
		Temps plein	Moins que mi-temps	Entre mi-temps et temps plein
Région	Bruxelles (N=21.079)	21,7%	62,7%	15,5%
	Flandre (N=89.788)	8,4%	64,7%	26,9%
	Wallonie (N=39.388)	7,7%	66,0%	26,2%
	Etranger (N=882)	5,1%	65,9%	29,0%
Sexe	Homme (N=4.001)	25,5%	50,8%	23,6%
	Femme (N=147.136)	9,6%	65,2%	25,2%
Type	Entreprise privée (N=78.147)	12,5%	63,2%	24,2%
	Intérim (N=19.844)	3,5%	42,9%	53,6%
	Entreprise d'insertion (N=11.546)	7,0%	76,0%	17,0%
	ASBL (18.394)	8,6%	77,5%	13,9%
	CPAS et commune (N=6.998)	16,8%	77,4%	5,8%
	ALE (N=11.202)	3,2%	77,9%	18,8%
	Personne physique (N=5.006)	15,4%	56,0%	28,5%
<b>Total (N=151.137)</b>		<b>10,1%</b>	<b>64,8%</b>	<b>25,2%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



La répartition des travailleurs titres-services selon le régime de travail présente une évolution notoire. La figure 21 montre qu'entre 2009 et 2011, la part des travailleurs sous « grand temps partiel » a constamment diminué (de 27,4% en 2009 à 24,3% en 2011). Parallèlement, la part des travailleurs titres-services à temps plein a progressé de 10,4% en 2009 à 11,8% en 2011. En 2012, la proportion des travailleurs titres-services « grand temps partiel » a toutefois de nouveau augmenté, pour atteindre 25,5%, alors que la part des temps plein a régressé à 10,1%, soit un niveau inférieur à 2009.

**Figure 21: Evolution de la répartition des travailleurs titres-services selon le régime de travail**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



### 3.4 Les heures et les jours effectivement prestés par les travailleurs titres-services

Le régime de travail tel qu'il est prévu par le contrat des travailleurs titres-services diffère des heures et des jours effectivement prestés.

Le tableau 25 donne le nombre moyen d'heures de travail par semaine par travailleur titres-services pour chaque trimestre. Il s'agit ici d'une estimation, car certains travailleurs n'ont pas été occupés durant tout le trimestre. Dans ce cas, leurs heures sont recalculées sur la base d'un trimestre complet, ce qui peut générer une sous-estimation, et ils prestent donc en moyenne plus d'heures par semaine. Le nombre moyen d'heures de travail sur l'ensemble de l'année 2012 est plus élevé à l'ONSSAPL qu'à l'ONSS, à savoir 22,23 heures pour l'ONSSAPL contre 18,25 pour l'ONSS. Toutefois, les données ONSS sur le nombre d'heures prestées ne sont pas exhaustives. Pour les travailleurs occupés à temps partiel, le nombre exact d'heures de travail est connu, si l'employeur indique effectivement que le travailleur est occupé sous contrat titres-services. Pour les travailleurs occupés à temps plein, il n'est pas obligatoire de communiquer le nombre d'heures prestées. Les variations trimestrielles sont principalement dues aux effets saisonniers avec une occupation en hausse ou en baisse.

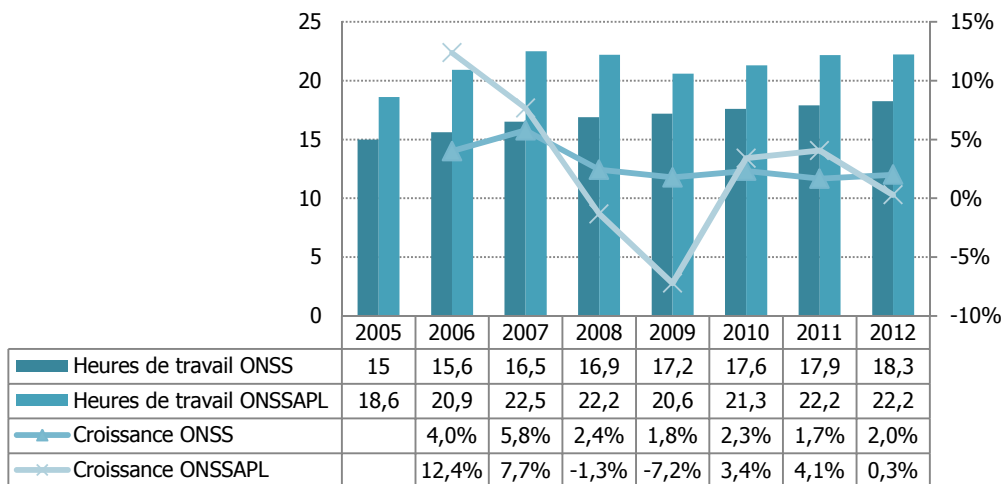
**Tableau 25: Nombre moyen d'heures de travail par semaine pour les travailleurs titres-services en 2012**

	1 <sup>o</sup> trimestre 2012	2 <sup>o</sup> trimestre 2012	3 <sup>o</sup> trimestre 2012	4 <sup>o</sup> trimestre 2012	Moyenne 2012
<b>ONSS</b>	18,88	19,01	16,24	18,85	<b>18,25</b>
<b>ONSSAPL</b>	<b>22,06</b>	<b>22,60</b>	<b>22,03</b>	<b>22,23</b>	<b>22,23</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONSS/ONSSAPL (2012)

La figure 22 présente l'évolution du nombre d'heures prestées de 2005 à 2012. En 2012, le nombre total d'heures de travail prestées a augmenté de 2,0% par rapport à 2011 pour l'ONSS (de 17,9 à 18,3) et est resté stable pour l'ONSSAPL (autour de 22,2). La tendance se maintient en 2012. Depuis 2005, on note une croissance continue dans les chiffres de l'ONSS. Les chiffres de l'ONSSAPL sont plus ambigus. Après un pic en 2007 avec 22,5 heures prestées par semaine, le nombre d'heures est retombé à 20,6 heures en 2009 pour augmenter à nouveau après. Entre-temps, on a de nouveau atteint en 2012 le niveau moyen de 2008, soit 22,2 heures.

**Figure 22: Evolution du nombre moyen d'heures prestées par les travailleurs titres-services (2005-2012)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONSS/ONSSAPL (2005-2012)

Ces heures de travail sont toutefois des sous-estimations puisque certains travailleurs n'ont pas été occupés pendant toute l'année dans le système. Le tableau 26 présente la répartition des travailleurs titres-services selon leurs prestations réelles en 2012. 71% des travailleurs ont travaillé plus de six mois en 2012. 19% ont presté entre un et six mois et 6% des travailleurs ont presté moins d'un mois. Près de 5% n'ont fourni aucune prestation





en 2012. Ce sont sans doute des travailleurs qui ont été en congé de maladie toute l'année. De plus, tous les travailleurs n'étaient pas en service à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012.

Nous pouvons observer d'intéressantes différences selon le **profil** du travailleur:

- ▶ Les différences sur le plan régional sont relativement limitées. En Wallonie, la part des travailleurs sans prestation est toutefois plus grande que dans les autres régions (7,2%).
- ▶ 71% des femmes ont presté plus de 6 mois dans le système en 2012, contre 63% des hommes. Bien que les hommes travaillent plus souvent à temps plein que les femmes, ils prestent, en moyenne, moins d'heures que les femmes.
- ▶ La part la plus importante d'inactifs est enregistrée dans les ASBL (6,8%). Le groupe des travailleurs prestant plus de six mois est fort restreint chez les personnes physiques (58,52%), tandis qu'il est le plus important dans les CPAS et communes (82,1%), et les ALE (80,1%).

Ces différences se situent dans la droite ligne des résultats de 2010.

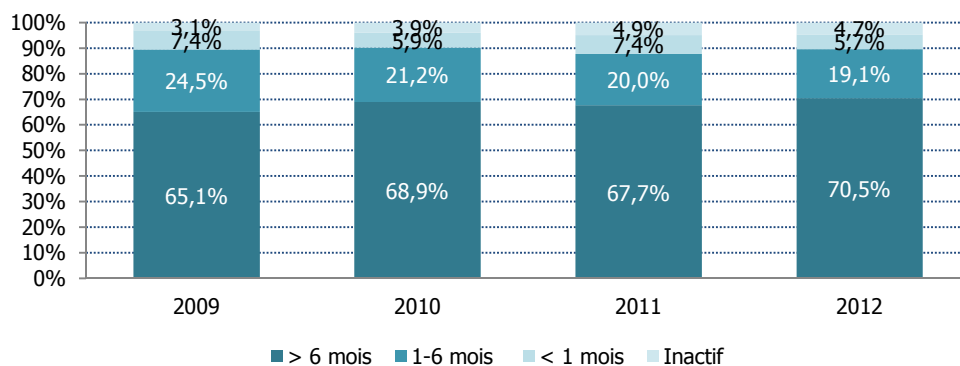
**Tableau 26: Prestations des travailleurs titres-services par région en 2012**

		Inactif	< 1 mois	1-6 mois	> 6 mois
Région	Bruxelles (N=21.079)	3,7%	4,8%	18,6%	72,9%
	Flandre (N=89.788)	3,8%	5,9%	19,4%	70,9%
	Wallonie (N=39.388)	7,2%	5,8%	18,9%	68,1%
	Etranger (N=882)	4,8%	6,5%	16,3%	72,4%
Sexe	Homme (N=4.001)	2,6%	9,5%	25,2%	62,6%
	Femme (N=147.136)	4,7%	5,6%	19,0%	70,7%
Type	Entreprise privée (N=78.147)	3,7%	5,7%	20,8%	69,8%
	Intérim (N=19.844)	5,4%	6,3%	16,5%	71,8%
	Entreprise d'insertion (N=11.546)	5,0%	6,4%	19,4%	69,1%
	ASBL (18.394)	6,8%	6,6%	20,8%	65,9%
	CPAS et commune (N=6.998)	5,6%	2,6%	9,7%	82,1%
	ALE (N=11.202)	5,6%	2,7%	11,6%	80,1%
	Personne physique (N=5.006)	4,1%	9,8%	27,6%	58,5%
<b>Total (N=151.137)</b>		<b>4,7%</b>	<b>5,7%</b>	<b>19,1%</b>	<b>70,5%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

La figure ci-dessous traduit l'évolution du nombre de travailleurs titres-services, selon les prestations, entre 2009 et 2012. Notons que la proportion de travailleurs qui travaillent plus de 6 mois par an, a progressé de 65,1% en 2009 à 70,5% en 2012. Parallèlement, la part des travailleurs titres-services inactifs a aussi augmenté, passant de 3,1% à 4,7% sur la même période.

**Figure 23: Evolution de la proportion de travailleurs titres-services, selon les prestations**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



### 3.5 Recours au chômage temporaire par les entreprises titres-services

Le tableau 27 indique le recours au chômage temporaire, par type d'entreprise. En 2012, les entreprises ont introduit 370.895 jours de chômage temporaire, pour un montant de 17,2 millions d'euros. En pratique, certaines entreprises ont rarement ou jamais recours au chômage temporaire, tandis que d'autres l'utilisent beaucoup.

**Tableau 27: Recours au chômage temporaire, selon le type d'entreprise en 2012**

	Nombre de travailleurs	Nombre de jours de chômage temporaire	Montant de chômage temporaire (en EUR)
Entreprise privée	22.497	234.572,0	10.892.710,8
Intérim	4.339	44.142,5	2.040.980,1
Entreprise d'insertion	2.316	26.624,0	1.222.229,0
ASBL	1.778	25.610,0	1.183.020,4
CPAS et commune	138	3.789	172.434
ALE	2.480	22.439,0	1.014.337,8
Personne physique	999	13.718,5	640.049,8
<b>Total</b>	<b>34.547</b>	<b>370.894,5</b>	<b>17.165.762,3</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

Le tableau 28 se penche sur l'utilisation du chômage économique pour les travailleurs en 2012. Pour l'ensemble de la population des travailleurs, on peut dire qu'un travailleur a coûté en moyenne 114 euros en fait de chômage temporaire en 2012. Si l'on examine spécifiquement le groupe des travailleurs placés effectivement en chômage temporaire, nous arrivons à un montant moyen de 497 euros pour, en moyenne, 10,7 jours par an, soit moins d'un jour par mois.

Si nous comparons le nombre de jours par travailleur bénéficiaire dans le cadre des titres-services à l'utilisation du chômage temporaire dans d'autres secteurs, nous constatons que les entreprises titres-services font appel au régime du chômage temporaire pour des périodes moins longues (1 jour par mois, contre 7 par mois dans d'autres secteurs). Dans le système des titres-services, le chômage temporaire est donc clairement utilisé de manière ponctuelle pour de courtes périodes (lorsqu'une prestation chez un utilisateur est annulée et qu'elle ne peut être remplacée par une autre prestation).

On note toutefois des différences selon le type d'entreprise. Le montant par travailleur bénéficiaire est le plus élevé pour les CPAS et les communes (1.250 euros) et le plus bas dans les ALE (409 euros).

**Tableau 28: Utilisation du chômage temporaire pour les travailleurs selon le type en 2012**

	Travailleurs avec chômage temporaire		Ensemble des travailleurs
	Nombre moyen de jours par travailleur	Montant moyen par travailleur (en EUR)	Montant moyen par travailleur (en EUR)
Entreprise privée	10,4	484,2	139,4
Intérim	10,2	470,4	102,9
Entreprise d'insertion	11,5	527,7	105,9
ASBL	14,4	665,4	64,3
CPAS et commune	27,5	1249,5	24,6
ALE	9,01	409,0	90,5
Personne physique	13,7	640,7	127,9
<b>Total</b>	<b>10,7</b>	<b>496,9</b>	<b>113,6</b>

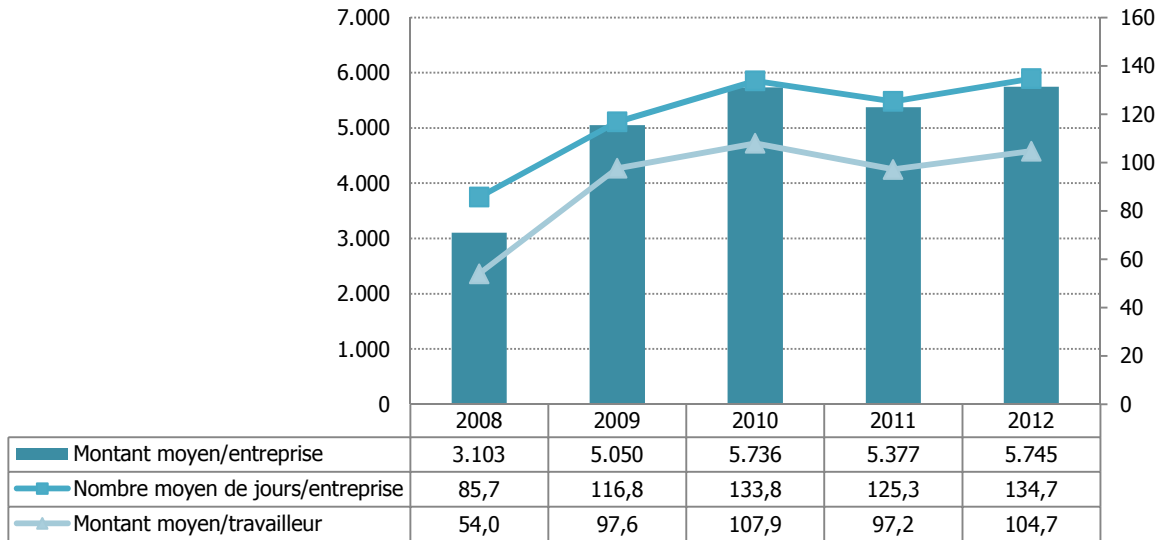
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

La figure 24 montre l'évolution du recours au chômage temporaire depuis 2008. Les montants ont été déflatés, sur la base de l'indexation depuis 2008. A part une diminution en 2011, l'utilisation du chômage temporaire affiche une progression constante entre 2008 et 2012, tant au niveau du montant moyen par entreprise, que du



nombre de jours par travailleur, ou du montant moyen par travailleur. Alors qu'en 2008, le nombre moyen de jours par entreprise n'était « que » de 85,7, il a grimpé à 134,7 jours en 2012. Le montant par entreprise et par travailleur suit la même tendance à la hausse.

**Figure 24: Evolution de l'utilisation du chômage temporaire (2008-2012) (montants déflatés)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2008-2012)



## 4/ Formation et encadrement des travailleurs titres-services

### 4.1 Formations pour les travailleurs titres-services remboursées par le fonds de formation

Le fonds de formation titres-services est entré en vigueur le 11 juillet 2007 et a pour but d'augmenter le degré de formation des travailleurs titres-services. Il prévoit la possibilité pour les entreprises d'organiser des formations internes ou externes destinées à leurs travailleurs, en lien avec la fonction exercée. Depuis septembre 2009, le fonds rembourse également les formations en secourisme.

Trois catégories de formation sont possibles : interne, externe ou sur le terrain. En fonction de la catégorie, les entreprises peuvent obtenir auprès du fonds de formation un remboursement partiel de leurs frais de formation. La facture du formateur externe peut ainsi notamment être remboursée et un remboursement forfaitaire de 40 euros/heure est prévu pour un formateur interne, ainsi qu'un remboursement de 12,60 euros/heure pour un travailleur titres-services<sup>30</sup>. Les frais d'encadrement sont fixés à un forfait de 10 euros/demi-jour.

Pour 2011, 7.416.000 euros ont été mis à la disposition du fonds. Le fonds reconnaît plus de 300 formations<sup>31</sup> dispensées par des formateurs externes et prévoit un montant minimum de 1.000 euros par entreprise<sup>32</sup>. Le fonds alloue aussi un budget aux nouvelles entreprises. Le montant dépend du trimestre au cours duquel l'entreprise est agréée (1000 euros au premier trimestre, 750 euros au deuxième, 500 euros au troisième et 250 euros au quatrième trimestre).

Le tableau 29 montre la répartition des moyens et le nombre de travailleurs formés. Au total, le fonds a consacré environ 2,8 millions euros aux formations en 2011. Le plafond budgétaire n'est pas encore en vue et il subsiste une marge confortable aux entreprises pour accroître leurs dépenses de formation.

En 2011, 622 entreprises ont obtenu un remboursement du fonds, dont 324 ont utilisé la totalité du budget qui leur était dévolu.

Le tableau ci-dessous montre que la plus grande partie des formations remboursées a été au profit des entreprises privées (34%). Ces pourcentages sont toutefois liés au nombre de travailleurs au sein de chaque type d'entreprise.

**Tableau 29: Montants remboursés par le fonds de formation titres-services, par type d'entreprise en 2011**

	Demandes valables		Montant de la formation		Travailleurs formés <sup>33</sup>	
	Nombre	%	Montant	%	Nombre	%
Entreprise privée	498	34,0%	€ 763.403,7	27,3%	9.644	28,4%
Intérim	127	8,7%	€ 548.728,3	19,6%	3.481	10,3%
Entreprise d'insertion	173	11,8%	€ 327.703,2	11,7%	4.596	13,6%
ASBL	205	14,0%	€ 562.235,9	20,1%	7.791	23,0%
Commune	2	0,1%	€ 2.406,4	0,1%	26	0,1%
CPAS	141	9,6%	€ 192.993,1	6,9%	2.986	8,8%
ALE	275	18,8%	€ 379.477,9	13,6%	5.174	15,3%
Personne physique	44	3,0%	€ 21.841,7	0,8%	209	0,6%
<b>Total</b>	<b>1.465</b>	<b>100%</b>	<b>€ 2.798.790,2</b>	<b>100%</b>	<b>33.907</b>	<b>100%</b>

Source: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2012)

<sup>30</sup> Depuis le 1/10/2013, le montant est passé à 14,50 euros.

<sup>31</sup> Au 22/11/2013, on en dénombrait 598.

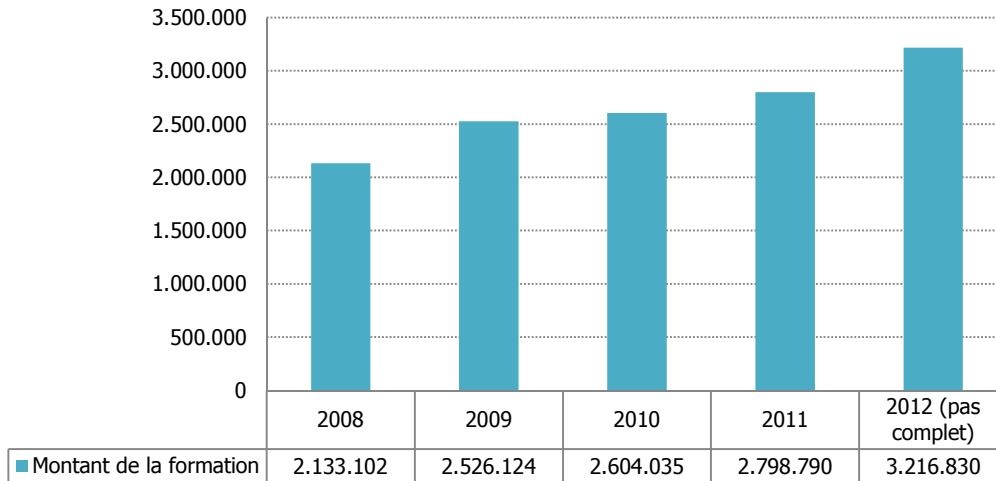
<sup>32</sup> Les entreprises titres-services peuvent aussi obtenir elles-mêmes l'approbation pour une formation interne, externe ou sur le terrain.

<sup>33</sup> C'est le nombre de participations qui est pris en compte et non le nombre de travailleurs individuels ; par conséquent, des cas de double comptage sont possibles.



La figure ci-dessous traduit l'évolution du montant affecté à la formation (2008-2012)<sup>34</sup>. Depuis 2008, le montant remboursé n'a cessé d'augmenter, passant de 2,1 millions d'euros en 2008 à 3,2 millions d'euros en 2012 (chiffres provisoires).

**Figure 25: Evolution du montant consacré à la formation (2007-2012)**



Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2012)

Le tableau 30 donne un aperçu du nombre de travailleurs formés, comparé au nombre de travailleurs réels selon le type d'entreprise. Au total, 22,6% de travailleurs ont été formés par le biais des moyens du fonds en 2011. On trouve le degré de couverture le plus élevé dans les ALE (44,1%), les CPAS (41,6%) et les ASBL (39,6%). Ce rapport reste faible essentiellement chez les personnes physiques, avec seulement 4,2% de travailleurs ayant suivi des formations remboursées par le fonds. Les communes affichent également un score faible, de l'ordre de 7%.

**Tableau 30: Pourcentage de travailleurs formés en fonction du type d'entreprise en 2011**

	Travailleurs formés		Travailleurs 2011		Trav. formés/ <sup>35</sup> travailleurs 2011
	Nombre	%	Nombre	%	
Entreprise privée	9.644	28,4%	73.390	49,0%	13,1%
Intérim	3.481	10,3%	21.247	14,2%	16,4%
Entreprise d'insertion	4.596	13,6%	11.222	7,5%	41,0%
ASBL	7.791	23,0%	19.668	13,1%	39,6%
Commune	26	0,1%	369	0,2%	7,0%
CPAS	2.986	8,8%	7.172	4,8%	41,6%
ALE	5.174	15,3%	11.738	7,8%	44,1%
Personne physique	209	0,6%	5.021	3,4%	4,2%
<b>Total</b>	<b>33.907</b>	<b>100%</b>	<b>149.827</b>	<b>100%</b>	<b>22,6%</b>

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2012)

<sup>34</sup> Les chiffres 2012 doivent être interprétés avec prudence, étant donné qu'ils ne sont pas encore complets.

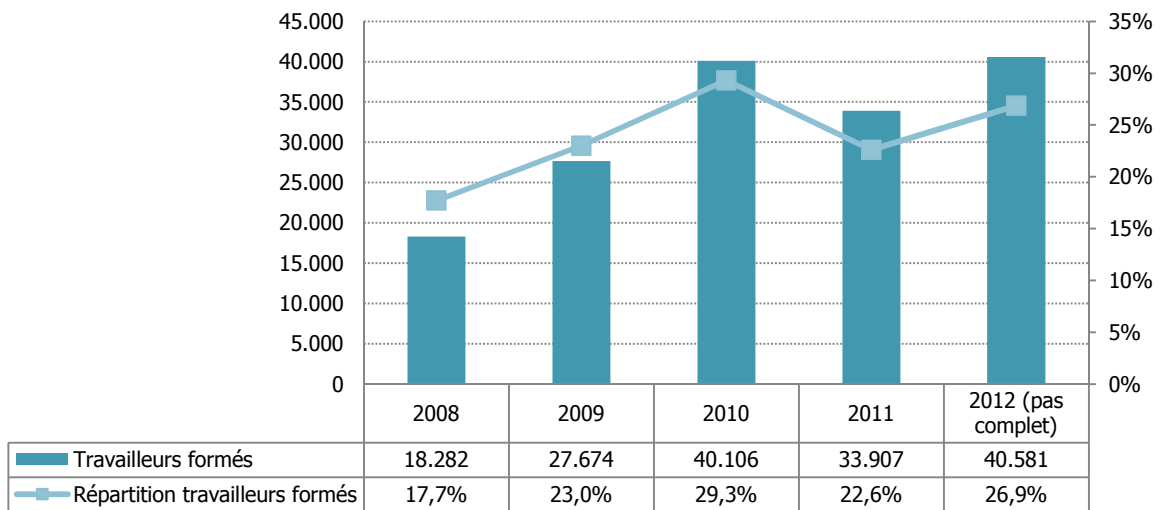
<sup>35</sup> Etant donné que des cas de double comptage sont possibles dans le calcul du nombre de travailleurs formés, il s'agit ici d'une hypothèse maximale.



Les chiffres de la figure 26 présentent l'évolution du nombre de travailleurs formés par le biais des moyens du fonds de formation: ce nombre a connu une progression constante entre 2008 et 2010, passant de 18.282 à 40.106. Parallèlement, la proportion des travailleurs titres-services formés a grimpé de 17,7% en 2008 à 29% en 2010.

En 2011, on a noté, pour la première fois, une diminution du nombre de travailleurs formés par le biais des moyens du fonds de formation (de 40.106 en 2010 à 33.907 en 2011). La proportion des travailleurs titres-services formés a également chuté, de 29,3% en 2010 à 22,6%. Cette baisse semble toutefois être exceptionnelle. La figure ci-dessous montre en effet que le nombre de travailleurs formés par le biais des moyens du fonds de formation est reparti à la hausse en 2012 (40.581 travailleurs). Ces chiffres doivent toutefois être interprétés avec prudence, étant donné qu'ils ne sont pas complets, il peut donc vraisemblablement s'agir d'un nombre sous-estimé.

**Figure 26: Evolution du nombre et de la proportion de travailleurs titres-services formés par le biais du fonds de formation titres-services (2008-2012)**



Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2007-2012)



## 4.2 L'encadrement des travailleurs titres-services

Le tableau 31 donne un aperçu de la quantité de personnel d'encadrement par rapport au nombre de travailleurs selon le type d'entreprise. En 2012, 4.622 personnes au total ont été affectées à l'encadrement de travailleurs titres-services, ce qui constitue une baisse par rapport à 2010 (5.077).

En 2012, on comptait en moyenne un membre du personnel d'encadrement pour 33 travailleurs titres-services. Ce ratio est le plus bas dans les entreprises d'intérim: 1 pour 85 travailleurs titres-services. On trouve le deuxième résultat le plus faible chez les personnes physiques, avec 1 pour 58 travailleurs. La proportion la plus élevée se situe dans les communes/CPAS où elle est de 1 pour 17. Le ratio est également plus élevé dans les autres entreprises du secteur non marchand, ce qui est logique, attendu que les objectifs du secteur mettent davantage l'accent sur l'intégration par le travail et l'encadrement des travailleurs titres-services.

Comparé à 2011, le nombre de travailleurs titres-services par membre du personnel d'encadrement a augmenté, passant de 1 collaborateur d'encadrement pour 30 travailleurs titres-services en 2011 à 1 pour 33 en 2012.

**Tableau 31: Nombre de travailleurs titres-services par membre du personnel d'encadrement par type d'entreprise en 2012**

	Personnel d'encadrement		Travailleurs		Proportion trav./encadrement
	Nombre	%	Nombre	%	
Entreprise privée	2.018	43,7%	78.147	51,7%	39
Intérim	234	5,1%	19.844	13,1%	85
Entreprise d'insertion	518	11,2%	11.546	7,6%	22
ASBL	804	17,4%	18.394	12,2%	23
CPAS et commune	420	9,1%	6.998	4,6%	17
ALE	542	11,7%	11.202	7,4%	21
Personne physique	86	1,9%	5.006	3,3%	58
<b>Total</b>	<b>4.622</b>	<b>100%</b>	<b>151.137</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)



## 5/ Sortie du système des titres-services

Chaque année, une partie des travailleurs quitte le système des titres-services. Le tableau 32 donne le nombre de travailleurs dans le courant de 2012 et à la fin de cette même année. En 2012, une entreprise titres-services a occupé en moyenne 65 travailleurs en cours d'année (flux) et 49 collaborateurs étaient toujours occupés à la fin de l'année (stock).<sup>36</sup> 76,9% des travailleurs qui ont travaillé dans le système des titres-services en 2012 étaient encore occupés fin de l'année 2012.

C'est dans les CPAS/communes et les ALE que ce pourcentage a été le plus élevé en 2011 avec respectivement 83% et 80% des travailleurs. Les personnes physiques et les entreprises d'intérim ont connu le taux de sortie le plus élevé en 2012, avec 71% des travailleurs encore au travail en fin d'année.

**Tableau 32: Nombre de travailleurs selon le type d'entreprise dans le courant et à la fin de 2012**

	Nombre moyen de travailleurs par employeur en 2012	Nombre de travailleurs fin 2012	Nombre de travailleurs fin 2012 en % du nombre de travailleurs en 2012
Entreprise privée	70	54	77,1%
Intérim	863	620	71,8%
Entreprise d'insertion	127	98	77,2%
ASBL	65	50	76,9%
CPAS et commune	29	24	82,8%
ALE	50	40	80,0%
Personne physique	14	10	71,4%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>76,9%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2012)

Les sorties effectives en nombres absolus entre 2011 et 2012 s'élevaient à 31.809 travailleurs, soit 21,2% des travailleurs en 2011, comme l'indique le tableau 33. Les sorties ont été les plus nombreuses dans les entreprises marchandes, avec un taux avoisinant les 22%, viennent ensuite le non marchand avec 21% et les entreprises publiques, avec 16%. Le taux de sortie le plus élevé se retrouve chez les personnes physiques (29%), et le plus, bas, dans les communes, avec seulement 13% de départs. Il est à noter que le pourcentage de sortie a particulièrement augmenté dans les entreprises privées non marchandes (de 16% en 2011 à 20,7% en 2012) et les entreprises publiques (de 10,2% en 2011 à 15,9% en 2012). Le pourcentage de sortie a également progressé dans les entreprises privées marchandes, mais dans une mesure plus limitée (de 20% en 2011 à 22% en 2012).

<sup>36</sup> Une variable de flux se mesure durant une période déterminée; en l'espèce, un an. Tous les travailleurs qui ont été actifs dans le système des titres-services en 2012 sont pris en compte. Une variable de stock est une mesure à un moment spécifique ; en l'espèce, c'est le nombre de travailleurs au 31 décembre 2012.





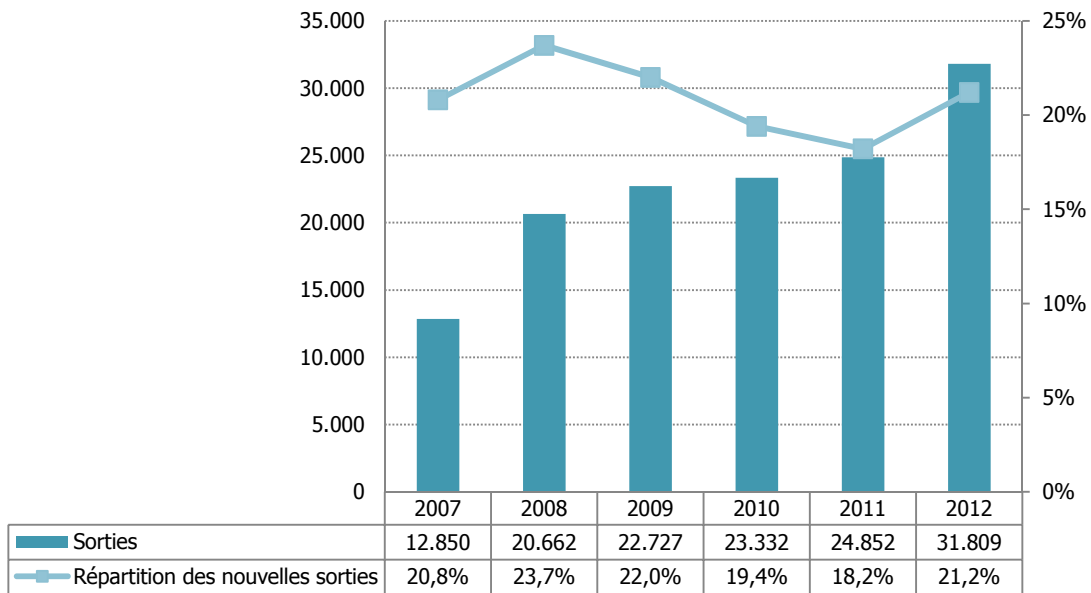
**Tableau 33: Sortie du système des titres-services (2011-2012)**

	Nombre de sorties	Emploi en 2012	% de l'emploi en 2011
<b>Entreprise privée marchande</b>	<b>21.792</b>	<b>99.658</b>	<b>21,9%</b>
Entreprise privée	15.822	73.390	21,6%
Intérim	4.516	21.247	21,3%
Personne physique	1.454	5.021	29,0%
<b>Entreprise privée non marchande</b>	<b>8.815</b>	<b>42.628</b>	<b>20,7%</b>
Entreprise d'insertion	2.220	11.222	19,8%
ASBL	4.893	19.668	24,9%
ALE	1.702	11.738	14,5%
<b>Entreprise publique</b>	<b>1.202</b>	<b>7.541</b>	<b>15,9%</b>
Commune	49	369	13,3%
CPAS	1.153	7.172	16,1%
<b>Total</b>	<b>31.809</b>	<b>149.827</b>	<b>21,2%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2010 et 2012)

La figure 27 montre l'évolution du phénomène de sortie des travailleurs titres-services depuis 2007. On constate que, depuis 2008, le pourcentage de sortie est en baisse constante (de 23,7% en 2008 à 18,2% en 2011). En 2012, ce pourcentage a néanmoins connu, pour la première fois, une hausse sensible, passant de 18,2% à 21,2%.

**Figure 27: Evolution du nombre et de la proportion des travailleurs quittant le système des titres-services (2007-2012)**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm (2007-2012)





## PARTIE 4 Rentabilité des entreprises titres- services

---



## 1/ Introduction

---

Les précédentes parties du rapport ont donné un aperçu des acteurs du système des titres-services ainsi que de la qualité de l'emploi.

Dans cette partie du rapport, nous analyserons la rentabilité des entreprises titres-services, à la lumière de plusieurs sources de données. Les éléments suivants seront abordés:

- ▶ **Evolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services:** sur la base des données administratives, nous nous pencherons sur l'évolution des modalités de prix, à savoir le prix pour l'utilisateur, la valeur d'échange pour l'entreprise et le coût salarial.
- ▶ **Vision des entreprises de leur rentabilité:** l'opinion subjective des entreprises sera aussi évoquée dans ce chapitre. Nous examinerons la vision de leurs propres résultats d'exploitation, la manière dont elles s'y adaptent et leurs plans d'avenir. Cet exercice s'effectuera sur la base d'entretiens et de l'enquête menée auprès des entreprises.
- ▶ **Analyse de la rentabilité des entreprises titres-services:** en premier lieu, nous analyserons les comptes des entreprises titres-services, sur la base des données de Bel-First. Nous utiliserons également les données de l'enquête menée auprès des entreprises, pour les éléments qui ne figurent pas dans Bel-First. La source des données et le nombre d'observations seront systématiquement mentionnés. Nous examinerons ainsi les résultats des entreprises titres-services en 2012, l'évolution de ces résultats depuis 2005, de même que les coûts et recettes des entreprises titres-services et leur santé financière générale.

Les annexes méthodologiques donneront un descriptif détaillé des différentes sources de données, à savoir Bel-First et l'enquête menée auprès des entreprises, en termes de nombre d'entreprises considérées et de taux de réponse. L'annexe 1.2 reprend également une brève analyse des comptes annuels consolidés d'un panel de sections titres-services d'ALE.



## 2/ Evolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services

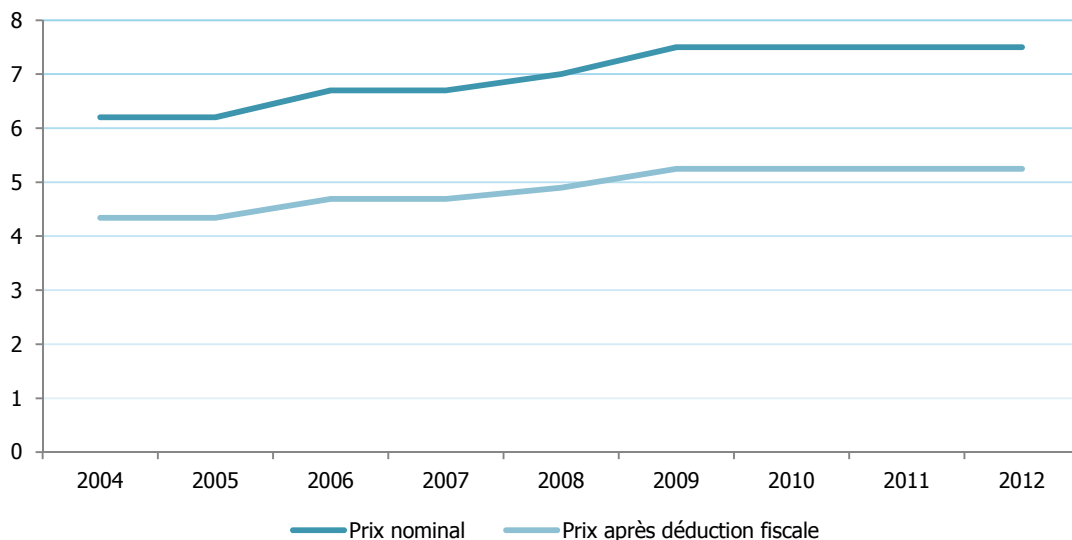
Afin de dépeindre l'évolution des éléments déterminant la rentabilité du système des titres-services, nous nous basons complètement sur des données administratives, à savoir la valeur d'échange des titres-services, leur prix pour l'utilisateur et le salaire horaire moyen des travailleurs titres-services.

### 2.1 Evolution du prix des titres-services

Un premier paramètre important est le prix que les utilisateurs paient pour un titre-service. Le prix pour l'utilisateur est essentiel pour déterminer dans quelle mesure les utilisateurs sont prêts à utiliser le système et dans quelle mesure les pouvoirs publics interviennent financièrement dans l'ensemble.

Le prix nominal était initialement de 6,2 euros en 2004, il est passé à 7,5 euros en 2009 et s'est maintenu à ce niveau jusque 2012 inclus. Les utilisateurs pouvaient toutefois encore bénéficier d'une déduction fiscale jusqu'à concurrence de 2.720 euros avant le 1<sup>er</sup> juillet 2013. L'année 2013 n'est pas reprise dans cette évaluation, mais il est important de noter que le prix nominal a alors augmenté à 8,5 euros, avec une limitation de la déduction fiscale, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2013, à 1.380 euros par personne et par an. En 2014, le prix sera de 9 euros pour les 400 premiers titres-services et de 10 euros pour les suivants.

**Figure 28: Evolution du prix nominal et réel pour l'utilisateur 2004-2012**



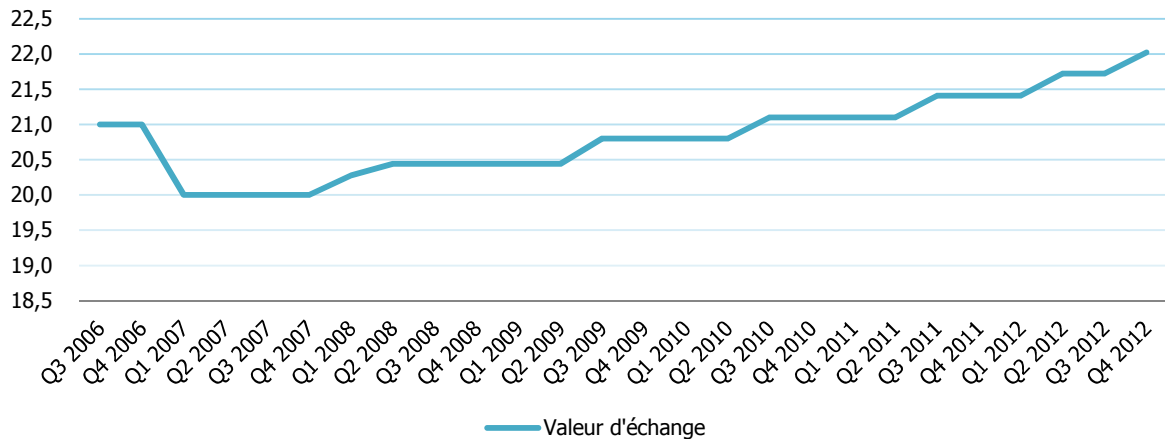
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm

### 2.2 Evolution de la valeur d'échange des titres-services

La rentabilité du système dépend fortement de l'évolution de la valeur d'échange des titres-services, cartographiée en figure 29. En 2006, une entreprise pouvait obtenir 21 euros par titre-service. A partir de 2007, cette valeur est retombée à 20 euros par titre-service. La valeur initiale plus élevée avait pour but de développer le marché et de donner aux entreprises la possibilité de s'y fixer, compte tenu des investissements nécessaires. A partir de 2008, un mécanisme d'indexation a été appliqué à la valeur d'échange, faisant augmenter progressivement celle-ci de 20 euros en 2007 à 22,04 euros au 1<sup>er</sup> décembre 2012. L'indexation ne s'applique pas à l'ensemble du montant, la philosophie étant que cette indexation ne doit couvrir que l'augmentation des frais de personnel.



Figure 29: Evolution de la valeur d'échange sur la période 2006-2012



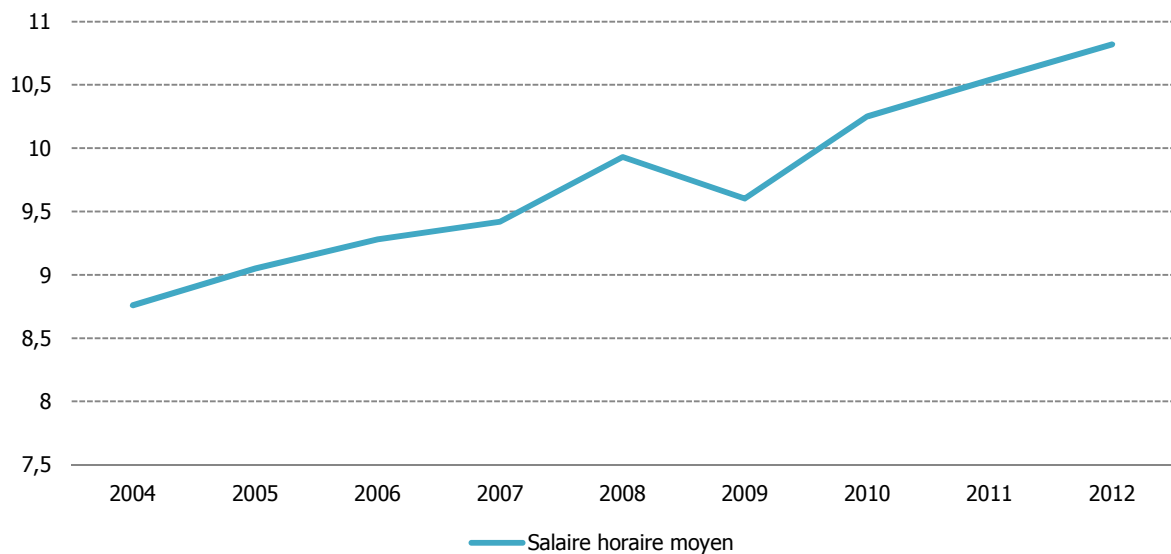
Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEm

### 2.3 Evolution du salaire horaire moyen des travailleurs titres-services

Le secteur des titres-services est un secteur de travail intensif. Le coût salarial est le poste le plus lourd pour les entreprises titres-services. Dans le cadre de la rentabilité de ces entreprises, il est donc important de se poser la question de l'évolution de ces coûts.

La figure 30 retrace l'évolution du salaire horaire moyen, selon les données de l'ONSS et de l'ONSSAPL pour la période 2004-2012, comme également indiqué dans la partie III du rapport. Le salaire horaire moyen est calculé grâce aux heures déclarées des travailleurs titres-services et ne peut être confondu avec le coût salarial total effectif des travailleurs pour l'entreprise. Le salaire horaire moyen reflète les évolutions du coût salarial, qui seront abordées plus loin. En 2012, le salaire horaire moyen était de 10,82 euros. Sur l'ensemble de la période, nous constatons – à l'exception d'un léger recul en 2009 – une augmentation graduelle du salaire horaire moyen.

Figure 30: Evolution du salaire horaire moyen sur la période 2004-2012



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



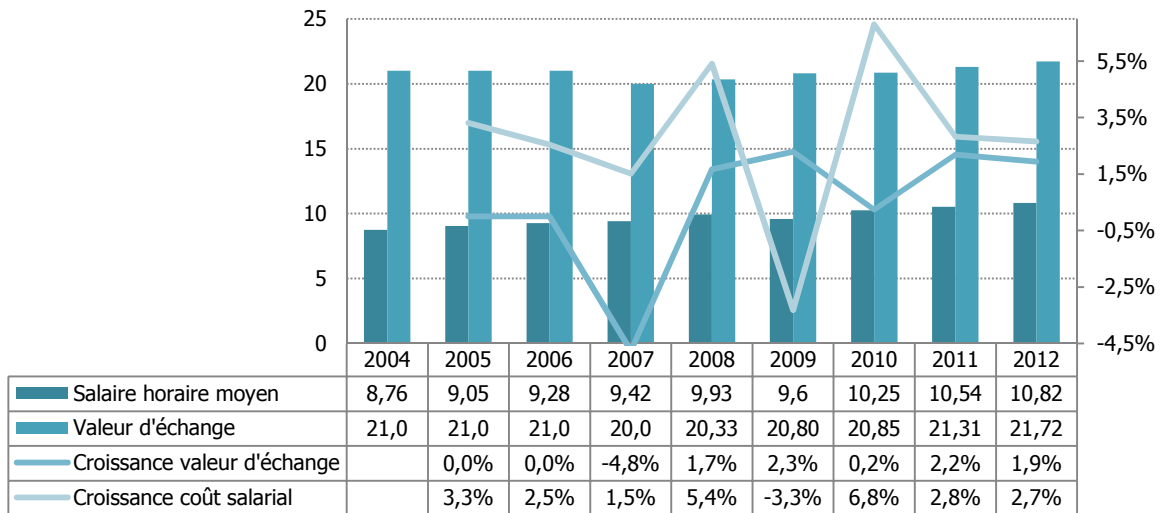
## 2.4 Comparaisons entre salaire horaire moyen et valeur d'échange des titres-services

La valeur d'échange des titres-services et le salaire horaire moyen interviennent directement dans la rentabilité des entreprises, en termes de recettes et dépenses.

La figure 31 compare l'évolution du salaire horaire moyen et celle de la valeur d'échange. La valeur d'échange est restée stable jusqu'en 2007, moment où elle a baissé de 4,8%. Ensuite, elle a de nouveau graduellement augmenté, avec un pic d'augmentation en 2009, lorsque la valeur a progressé de 2,3%. A l'inverse, le salaire horaire moyen, et le coût salarial y afférent, a augmenté constamment durant cette période, à l'exception de 2009.

Nous voyons clairement que l'augmentation proportionnelle du salaire horaire est chaque fois supérieure à l'augmentation de la valeur d'échange des titres-services. 2009 constitue la seule exception à cette tendance. Nous pouvons donc conclure que, depuis 2006, les coûts des entreprises pour leurs travailleurs titres-services ont progressé plus rapidement que la valeur d'échange des titres-services.

**Figure 31: Evolution de l'augmentation du salaire horaire moyen et de la valeur d'échange**



Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONSS/ONSSAPL et de l'ONEm



### 3/ Vision des entreprises sur leur rentabilité

Ce chapitre se penche sur la vision qu'ont les entreprises de leur rentabilité. Cette analyse se base sur les résultats de l'enquête menée auprès des entreprises, ainsi que sur des entretiens avec un set d'entreprises. Nous discuterons ensuite de leur vision des éléments suivants:

- ▶ **Les activités des entreprises:** quelles activités titres-services exercent-elles et dans quel cadre?
- ▶ **L'autonomie des entreprises:** dans quelle mesure les entreprises titres-services sont-elles indépendantes ou incorporées dans d'autres entreprises et qu'implique cette situation à l'égard de leur autonomie financière?
- ▶ **L'évolution du résultat d'exploitation en 2012:** quelle est l'évolution du résultat par rapport à 2011 et quelles en sont les explications?
- ▶ **La rentabilité des titres-services:** dans quelle mesure les entreprises trouvent-elles encore rentables le système des titres-services et les activités spécifiques?
- ▶ **Les mesures destinées à améliorer le résultat d'exploitation de l'entreprise:** quelles démarches les entreprises ont-elles déjà effectuées ou prévoient-elles d'effectuer pour améliorer leur résultat?
- ▶ **La vision d'avenir des entreprises:** comment les entreprises voient-elles leur résultat évoluer dans le futur et quels sont leurs plans d'avenir?

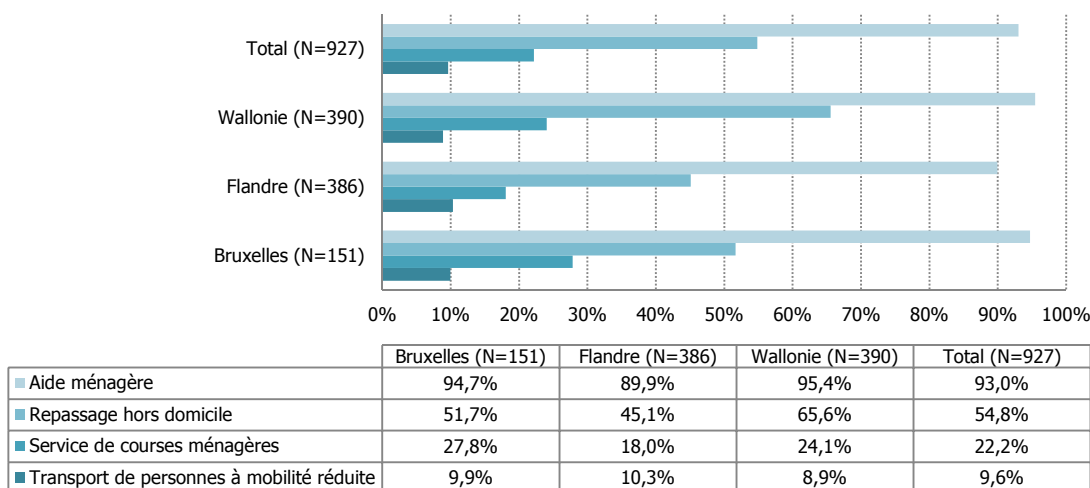
#### 3.1 Activités des entreprises titres-services

Concentrons-nous tout d'abord sur les différentes activités titres-services que les entreprises exercent et la mesure dans laquelle elles ne s'occupent que de titres-services. Cela nous permet d'analyser la rentabilité des activités titres-services, indépendamment de l'influence d'autres activités.

La figure 32 détaille les activités titres-services effectuées par les entreprises interrogées. La grande majorité (93%) propose des aides ménagères. 55% des entreprises proposent des services de repassage hors domicile et 22%, des services de courses. Seulement 10% des entreprises s'occupent de transport de personnes à mobilité réduite. Cela démontre que peu d'entreprises se cantonnent à une seule activité titres-services, sauf une série d'entreprises qui ne proposent que des aides ménagères.

Dans toutes les régions, l'activité d'aide ménagère est l'activité dominante des entreprises, avec toutefois un score légèrement inférieur en Flandre (90%). Le repassage hors domicile est davantage proposé en Wallonie (66%) qu'à Bruxelles (52%) ou en Flandre (45%). Le service de courses ménagères est aussi moins proposé en Flandre (18%) qu'à Bruxelles (28%) et en Wallonie (24%). Une comparaison selon le type d'entreprise indique que les entreprises non marchandes proposent moins fréquemment des services de repassage hors domicile.

Figure 32: Activités des entreprises titres-services



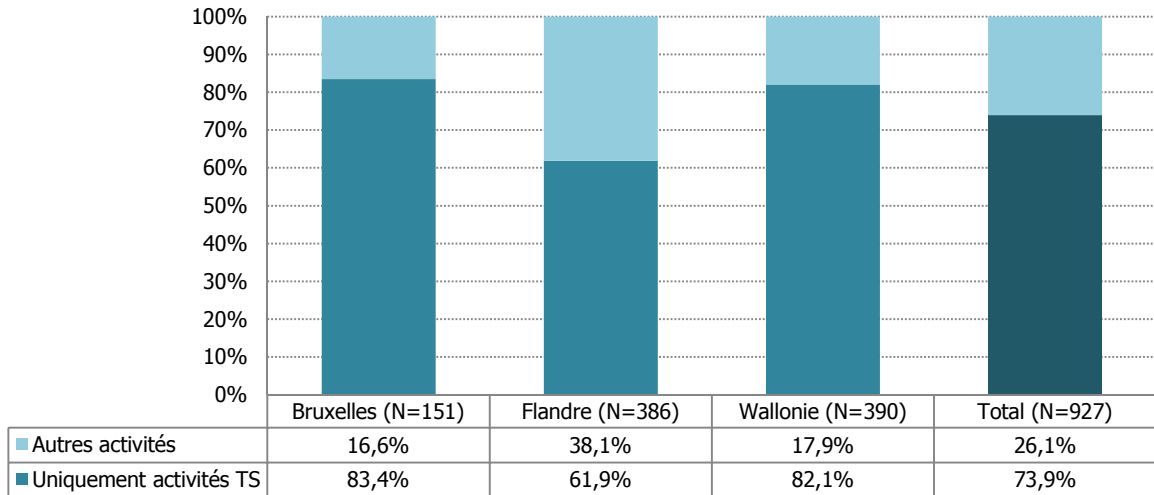
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises





La figure 33 présente la proportion d'entreprises qui exercent uniquement des activités titres-services et celles qui exercent aussi d'autres activités, hors titres-services. Au total, 74% des entreprises indiquent n'exercer que des activités titres-services. Ce sont principalement les entreprises d'intérim, CPAS et ASBL qui exercent également d'autres activités. A Bruxelles et en Wallonie, la part d'entreprises effectuant uniquement des activités titres-services est plus élevée (82%) qu'en Flandre, où seulement 62% des entreprises indiquent n'exercer que des activités titres-services.

**Figure 33: Part des entreprises exerçant uniquement des activités titres-services**



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

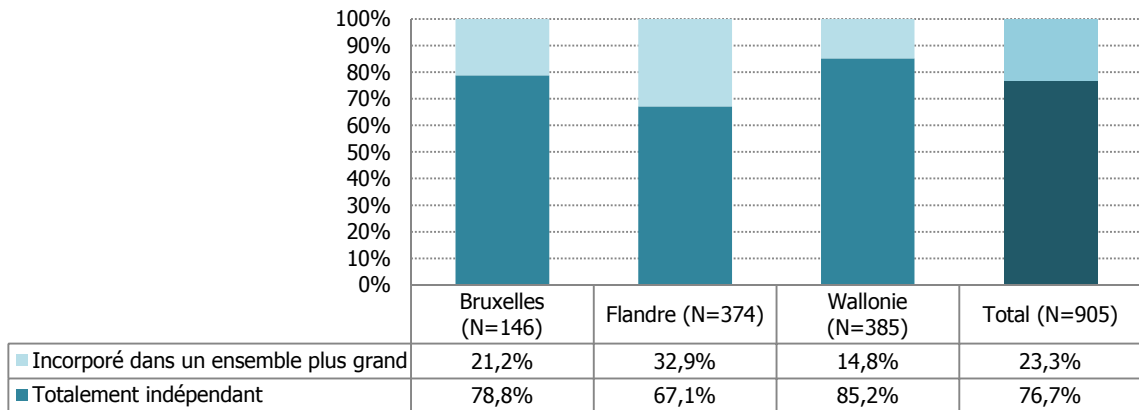


### 3.2 L'autonomie des entreprises titres-services

Cette partie examine dans quelle mesure les entreprises sont pleinement autonomes ou font partie d'une plus grande entité ou d'un groupe. Il est important de définir dans quelle mesure certains coûts sont partagés entre les entreprises à l'intérieur ou à l'extérieur du secteur des titres-services. Le partage de coûts allège directement ou indirectement les coûts des entreprises, augmentant ainsi leur rentabilité.

La figure 34 montre qu'un peu moins d'un quart des entreprises sont incorporées dans un ensemble plus grand. La part d'entreprises non autonomes monte à un tiers en Flandre, mais est seulement de 15% en Wallonie et de 21% à Bruxelles.

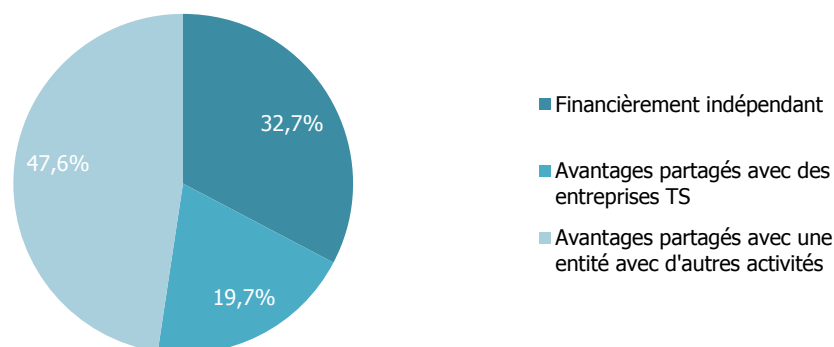
**Figure 34: Autonomie des entreprises titres-services**



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

La figure 35 indique dans quelle mesure les entreprises incorporées dans un ensemble plus grand partagent des coûts ou des avantages avec d'autres entreprises (titres-services) ou sont, au contraire, totalement indépendantes financièrement. Un tiers des entreprises incorporées dans un ensemble plus grand déclarent gérer les aspects financiers en toute autonomie. Les autres partagent des avantages ou des coûts avec d'autres entreprises. 20% le font avec d'autres entreprises titres-services, et 48% avec une entreprise ou une entité exerçant aussi d'autres activités. Les croisements selon le type d'entreprises démontrent que c'est principalement le cas des entreprises d'intérim, CPAS et ASBL. Il ressort des entretiens que plusieurs entreprises se rassemblent au sein d'entités plus grandes, sans partager des coûts directs, mais en vue de bénéficier de tarifs préférentiels pour, par exemple, des assurances ou des services comptables, etc.

**Figure 35: Proportion d'entreprises titres-services partageant des coûts avec d'autres entreprises (N=208)**

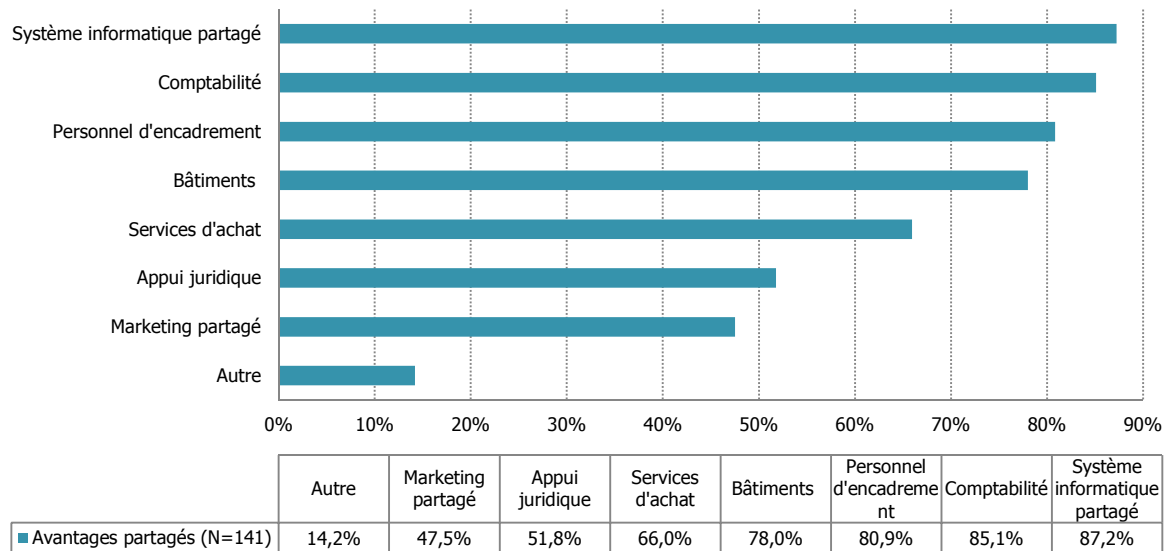


Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises



La figure 36 détaille les coûts ou avantages partagés entre plusieurs entreprises ou entités. Les systèmes informatiques sont les plus souvent partagés (87%), suivis par la comptabilité (85%), le personnel d'encadrement (81%) et les bâtiments (78%). Le marketing et l'appui juridique sont partagés dans à peu près la moitié des cas, surtout par les entreprises privées et les entreprises d'intérim, beaucoup moins par les entreprises non marchandes.

**Figure 36: Avantages et coûts partagés au sein d'un groupe d'entreprises (N=141)**



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



### 3.3 Evolution du résultat d'exploitation en 2012

Cette partie analyse l'évolution des résultats en 2012 par rapport à 2011, selon les entreprises, et les causes qu'elles mettent en avant pour expliquer cette évolution. Cette démarche indique quels changements les entreprises perçoivent dans le secteur et quels éléments sont, selon elles, cruciaux, pour la rentabilité de leur entreprise.

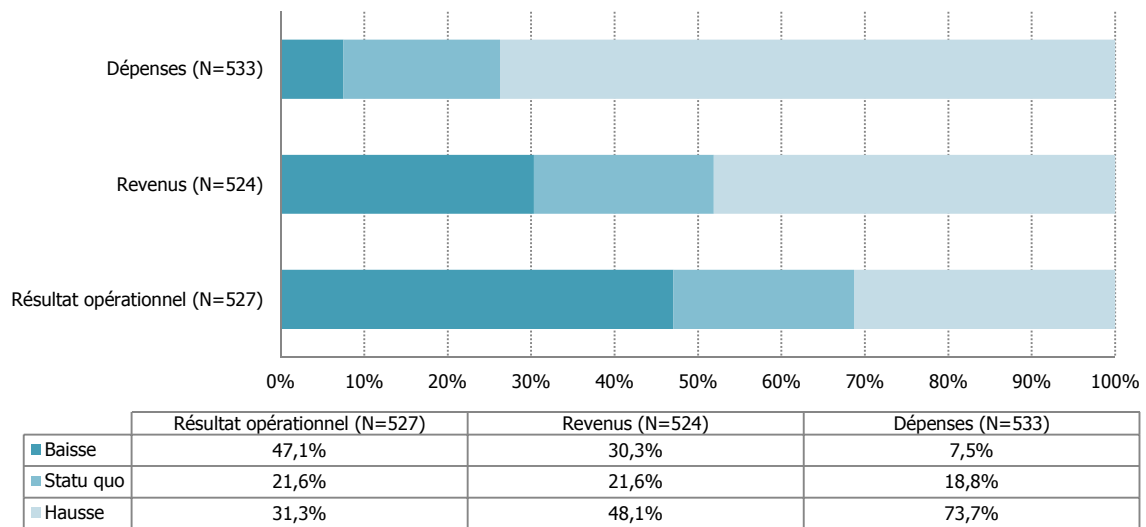
La figure 37 traduit les évolutions des revenus, des dépenses et du résultat de l'entreprise en 2012, par rapport à 2011, selon les entreprises interrogées. La figure montre que les entreprises (pour 74% d'entre elles) ont ressenti une augmentation des coûts. 48% des entreprises font aussi état d'un accroissement des revenus, et 30%, d'une diminution de ces revenus. L'image est donc contrastée.

En ce qui concerne le résultat, nous constatons une baisse du résultat opérationnel d'entreprise. Bien que 31% des entreprises déclarent une hausse de leur résultat, 47% font état d'une baisse par rapport à 2011. Notons que les entreprises situées à Bruxelles indiquent plus souvent une progression de leur résultat en 2012. On peut y voir l'influence de grandes entreprises nationales situées à Bruxelles.

La hausse des coûts semble donc générale, même si une partie des entreprises parvient à la compenser par une augmentation des revenus. On assiste donc à une césure au sein du secteur, entre les entreprises qui arrivent à compenser la hausse des coûts et celles dont les revenus stagnent ou augmentent de manière insuffisante pour réaliser cette compensation. Les entretiens mettent aussi en avant des exemples d'entreprises qui limitent leurs coûts et compensent la hausse des coûts par le biais d'économies d'échelle, alors que d'autres, souvent plus petites, éprouvent davantage de difficultés.

Globalement, le résultat d'exploitation diminue, selon les entreprises, bien qu'une part d'entre elles voient leurs revenus progresser.

**Figure 37: Evolution des aspects de gestion d'entreprise en 2012 par rapport à 2011**

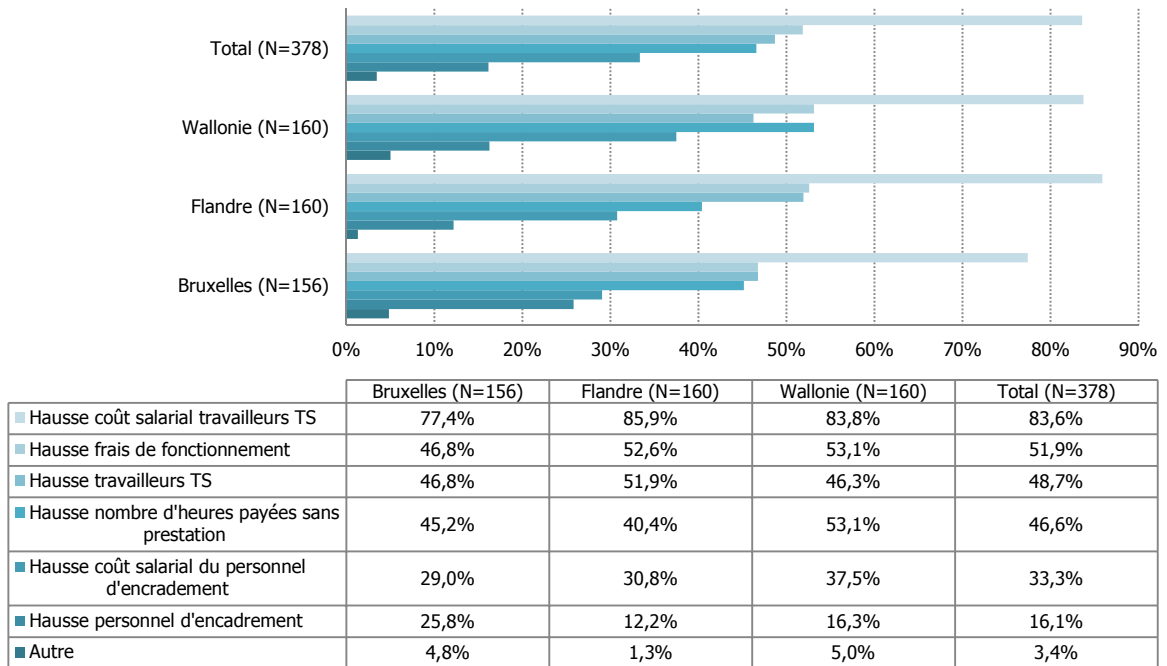


Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises

Près de 3 entreprises sur 4 ont constaté une hausse des coûts entre 2011 et 2012. La figure 38 indique les causes de cette augmentation, selon les entreprises. La première raison citée est la hausse des coûts salariaux des travailleurs titres-services (84%), suivie de la progression des frais de fonctionnement (52%), du nombre de travailleurs titres-services (49%) et du nombre d'heures payées sans prestation chez l'utilisateur (47%).



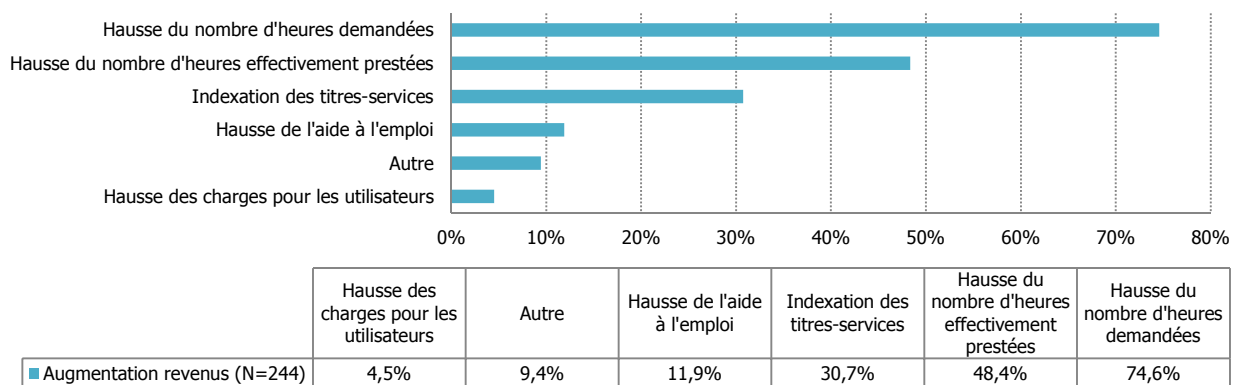
**Figure 38: Causes de l'augmentation des coûts en 2012 par rapport à 2011**



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

Un peu moins de la moitié des entreprises interrogées font état d'une augmentation de leurs revenus entre 2011 et 2012 (48%). Quant aux raisons de cette augmentation (figure 39), les entreprises mettent en avant une augmentation du nombre d'heures demandées de la part des utilisateurs, existants ou nouveaux (75%) comme principale raison de l'augmentation de leurs revenus. La deuxième raison invoquée par les entreprises est la hausse du nombre d'heures effectivement prestées (48%), ce qui accroît les revenus et la productivité par travailleur. L'augmentation des charges pour les utilisateurs semble ne pas avoir d'impact (5%). Parmi les autres raisons, nous retrouvons des éléments tels qu'un meilleur suivi des montants en souffrance chez les utilisateurs et la cessation des activités non rentables, telles que les centrales de repassage. Tout cela confirme les données administratives et les entretiens, qui montrent une augmentation du nombre d'utilisateurs et du nombre d'heures demandées entre 2011 et 2012, pour une augmentation plus limitée du nombre de travailleurs et d'entreprises titres-services.

**Figure 39: Raisons de l'augmentation des revenus en 2012 par rapport à 2011**



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

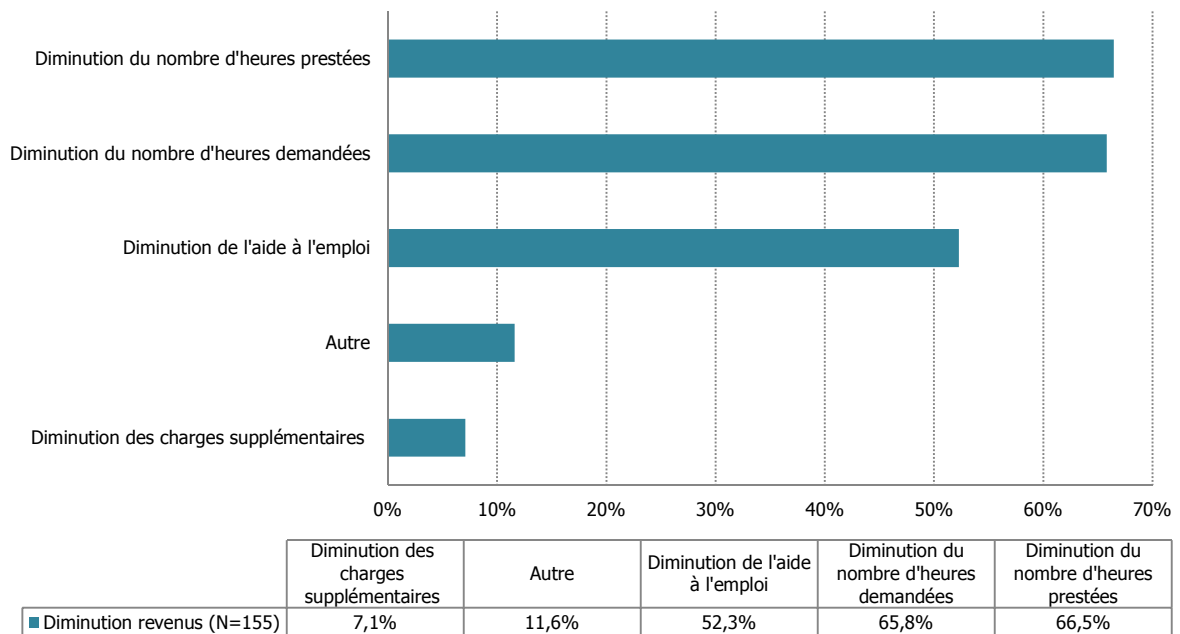


30% des entreprises ont toutefois constaté une diminution de leurs revenus entre 2011 et 2012. Quant aux causes de cette baisse (figure 40), les entreprises invoquent, comme principale cause, la diminution du nombre d'heures effectivement prestées (67%), ce qui réduit la productivité et accroît le poids du coût salarial. Cet élément se retrouve également dans les entretiens menés auprès des entreprises. Selon elles, le taux d'occupation ou l'augmentation du nombre d'heures effectivement prestées est un aspect crucial pour leur rentabilité. Dans le même temps, il est de plus en plus difficile de lutter contre l'absentéisme, à moins d'un suivi strict.

La deuxième raison mise en avant par les entreprises est la diminution du nombre d'heures demandées. Par exemple, certains utilisateurs demandent trois heures par semaine au lieu de quatre ou une fréquence de toutes les deux semaines au lieu de toutes les semaines. Les données administratives de l'ONEm montrent toutefois une augmentation du nombre d'heures demandées entre 2011 et 2012. La perception ne correspond donc pas aux chiffres. On peut donc parler d'une dualité des entreprises, entre celles qui bénéficient du nombre croissant d'utilisateurs et celles qui n'en bénéficient pas.

Comme troisième motif, les entreprises évoquent une réduction du nombre de travailleurs donnant droit à une aide à l'emploi (52%), qu'il s'agisse de nouveaux travailleurs ou de l'extinction des primes temporaires pour les travailleurs titres-services actuels. Les croisements par région indiquent que les entreprises en Wallonie sont plus sensibles à l'arrivée à échéance des aides financières pour leurs travailleurs. Ce phénomène s'explique probablement par la plus grande présence d'entreprises non marchandes dans cette région. Dans un chapitre suivant, nous verrons d'ailleurs que les primes dans le cadre des mesures en faveur de l'emploi sont plus souvent utilisées en Wallonie. C'est dès lors un facteur important dans le résultat d'exploitation de ces entreprises, qui sont plus sensibles aux changements à ce niveau.

**Figure 40: Raisons de la diminution des revenus en 2012 par rapport à 2011**



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



### 3.4 Rentabilité des activités titres-services

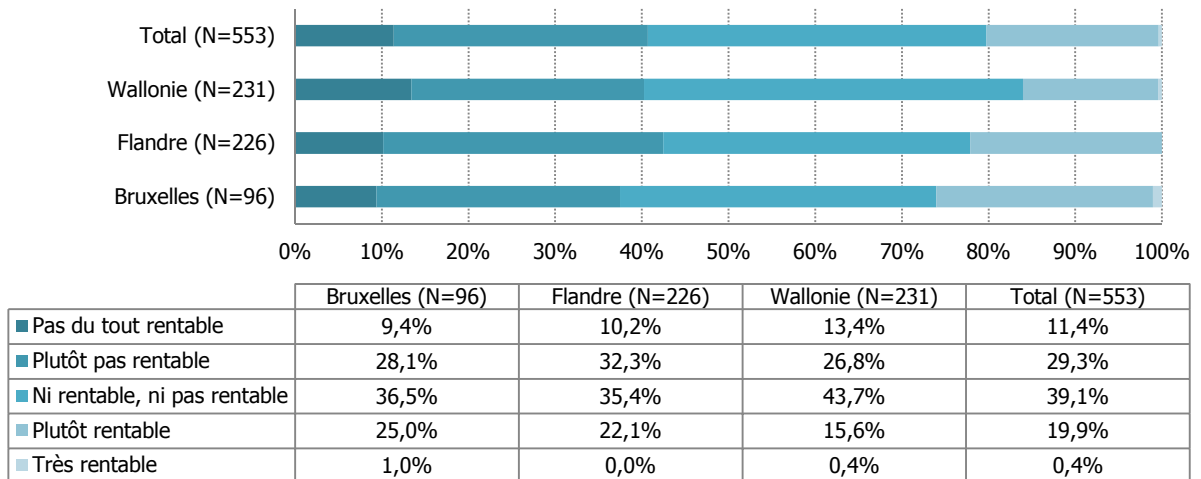
Dans ce chapitre, nous examinerons la perception des entreprises quant à la rentabilité globale du système des titres-services et des différentes activités titres-services, combinée à l'évolution des résultats des entreprises. Cette démarche affinera la tendance mise en avant par l'analyse des chiffres au chapitre précédent.

La figure 41 indique dans quelle mesure les entreprises trouvent le système des titres-services rentable. Au total, 41% des entreprises trouvent le système pas, voire pas du tout rentable, pour seulement 20% qui le trouve rentable. Les entretiens donnaient déjà une image mitigée, en ce sens que les entreprises déclaraient pouvoir maintenir un résultat positif, mais se disaient aussi confrontées à un nombre croissant de faillites et de reprises dans le secteur.

Les entreprises titres-services établies à Bruxelles ont une image plus optimiste de leur rentabilité (26%) que les entreprises établies en Flandre (22,1%) et surtout en Wallonie (16%). Cette tendance correspond aux évolutions du nombre d'entreprises agréées dans les trois régions. Le nombre d'entreprises agréées diminue dans les trois régions, mais la chute est la plus marquée en Wallonie.

Si l'on établit la comparaison selon le type d'entreprise, on constate que les entreprises du secteur privé ont une meilleure perception de leur rentabilité que les entreprises non marchandes. Ce n'est pas étonnant, vu la différence de structure de coûts, les entreprises non marchandes présentant un fort accent mis sur l'aide aux travailleurs.

**Figure 41: Rentabilité du système des titres-services**



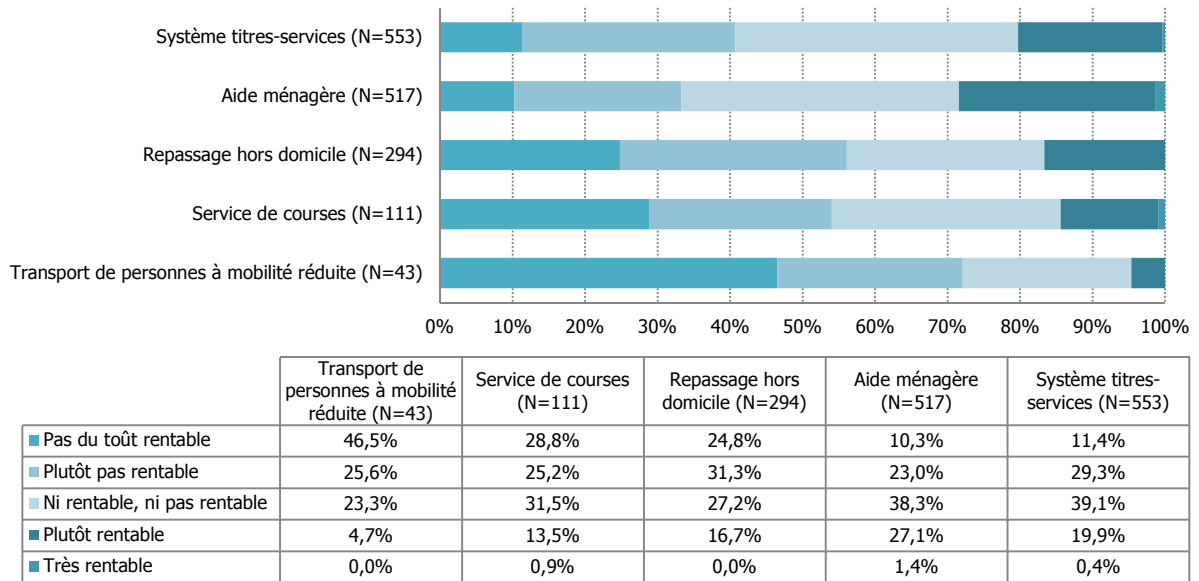
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises

La rentabilité des activités titres-services diffère également selon le type d'activités (figure 42). Les entreprises qui proposent l'activité de transport de personnes à mobilité réduite considèrent cette activité comme le moins rentable: 72% des entreprises ne la trouvent pas rentable, contre 5% qui la trouvent rentable. Dans les entretiens, l'argument a été mis en avant qu'un service de transport n'est pas rentable dans le cadre des titres-services, mais constitue une option intéressante pour les pouvoirs locaux, étant donné que, dans ce cas, les coûts ne sont pas entièrement à leur charge.

De même, l'activité de repassage hors domicile est considérée comme non rentable par la majorité des entreprises (56%), contre seulement 17% qui considèrent l'activité comme rentable. Selon les entreprises interrogées, l'aide ménagère au domicile de l'utilisateur constitue l'activité la plus rentable. Ces différences selon le type d'activité peuvent s'expliquer par des différences de coûts en termes d'infrastructure.



**Figure 42: Rentabilité des activités titres-services**

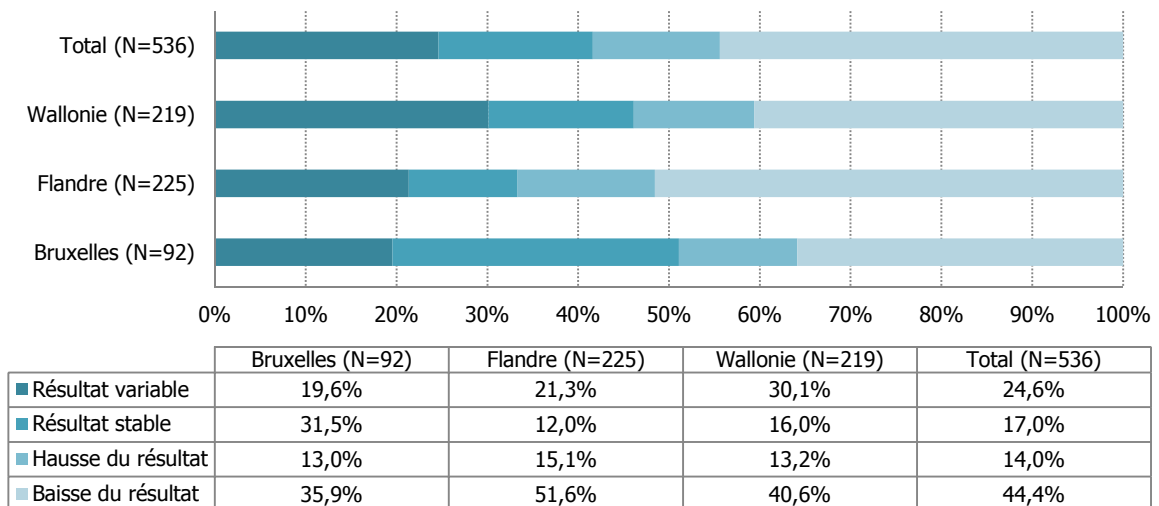


Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises

Les entreprises ont également été interrogées sur l'évolution générale de leurs résultats d'exploitation depuis le lancement de leurs activités (figure 43). Une majorité d'entreprises (44%) déclarent que leurs résultats ont continuellement diminué depuis leur entrée dans le système. Pour un quart des entreprises, le résultat varie sans suivre de tendance définie. 17% indiquent un résultat d'exploitation stable et 14%, une augmentation annuelle de leur résultat. La tendance à la baisse concerne donc de nombreuses entreprises, mais n'est pas générale.

Si l'on compare selon la région, de nombreuses entreprises flamandes font état d'une baisse de leur résultat (52% contre 36% à Bruxelles et 41% en Wallonie). Les entreprises indiquant un résultat stable sont plus nombreuses à Bruxelles (31%) qu'en Flandre (12%) ou en Wallonie (16%).

**Figure 43: Evolution du résultat d'exploitation des entreprises depuis leur lancement**



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



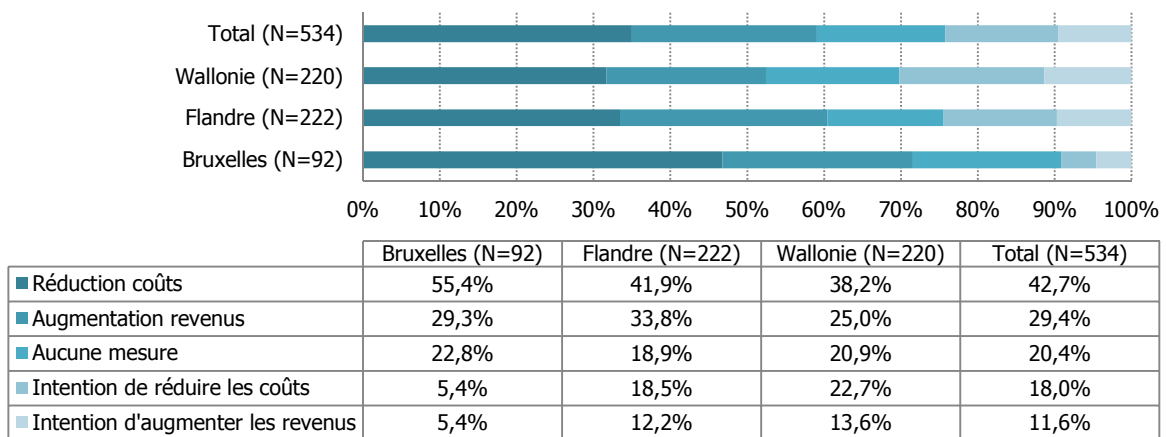


### 3.5 Mesures destinées à améliorer le résultat d'exploitation de l'entreprise

Etant donné que 47% des entreprises ont vu leur résultat s'affaiblir en 2012 et 44% font état d'une diminution constante de leur résultat, nous nous sommes intéressés aux mesures que les entreprises ont prises ou comptent prendre pour améliorer leur résultat.

La figure 44 détaille les stratégies que les entreprises déploient ou envisagent de déployer en vue d'améliorer leur résultat. Plus de 43% des entreprises indiquent avoir déjà pris des mesures pour réduire les coûts et 30%, des mesures pour augmenter les revenus. 18% des entreprises font part de leur intention de réduire les coûts à l'avenir et 12% d'accroître les revenus. Seulement 20% des entreprises déclarent n'avoir pris aucune mesure et ne pas avoir l'intention d'en prendre. Ce sont principalement les grandes entreprises qui ont déjà pris des dispositions pour réduire les coûts et augmenter les revenus et les plus petites entreprises qui envisagent de le faire, indication d'une professionnalisation plus tardive de leurs activités.

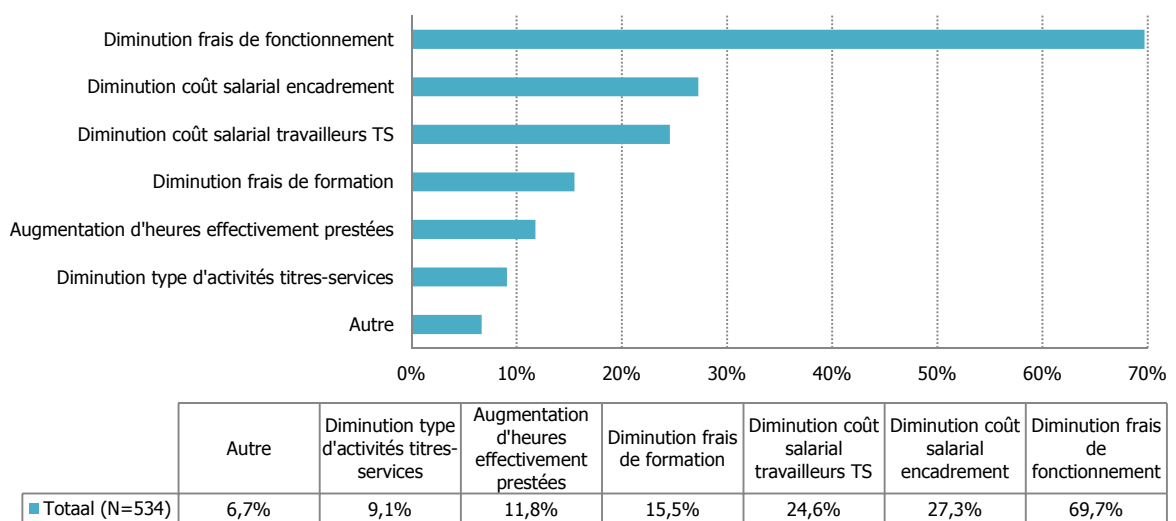
Figure 44: Mesures des entreprises en vue d'améliorer leur résultat d'exploitation



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

La plupart des entreprises prennent ou prévoient des mesures de compression des coûts. Les entreprises ont été interrogées sur le type de mesures qu'elles prennent ou prévoient dans ce cadre (figure 45).

Figure 45: Mesures de compression des coûts (N=534)



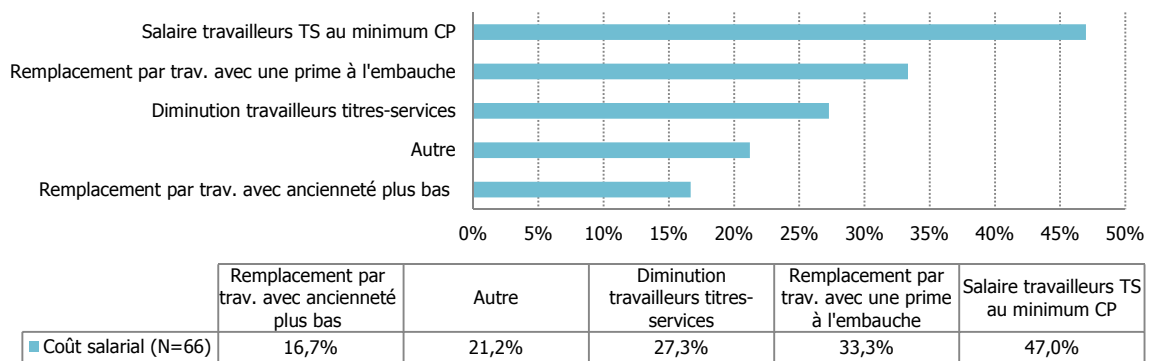
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises



La majorité des entreprises souhaite mener à bien une diminution des frais de fonctionnement ou met déjà cette solution en pratique (70%). 27% souhaite faire diminuer leurs frais d'encadrement et un quart, le coût salarial des travailleurs titres-services. Près de 16% des entreprises déclarent avoir fait baisser les coûts de formation ou envisagent de le faire. Seulement 12% des entreprises interrogées indiquent (souhaiter) augmenter le nombre d'heures effectivement prestées. Ces résultats reflètent les constats des entretiens, où les entreprises déclaraient suivre plusieurs pistes pour réduire les coûts de fonctionnement, poste sur lequel ils ont le plus de prise. Ces mesures passent par de nouveaux contrats avec les fournisseurs, le partage des locaux avec d'autres entreprises ou organisations, mais également par des économies sur les petits avantages complémentaires pour les utilisateurs et le personnel, tels que cartes personnelles ou autres.

Seulement 25% des entreprises interrogées prévoient de réduire le coût salarial des travailleurs titres-services ou l'ont déjà fait. La figure 46 indique les mesures prises ou envisagées par les entreprises. La principale mesure est la limitation du salaire des travailleurs titres-services au minimum fixé par la commission paritaire (47%). Pour ce qui est des nouveaux travailleurs, les entreprises examinent davantage les possibilités d'aide à l'emploi (33%), que l'ancienneté (17%).

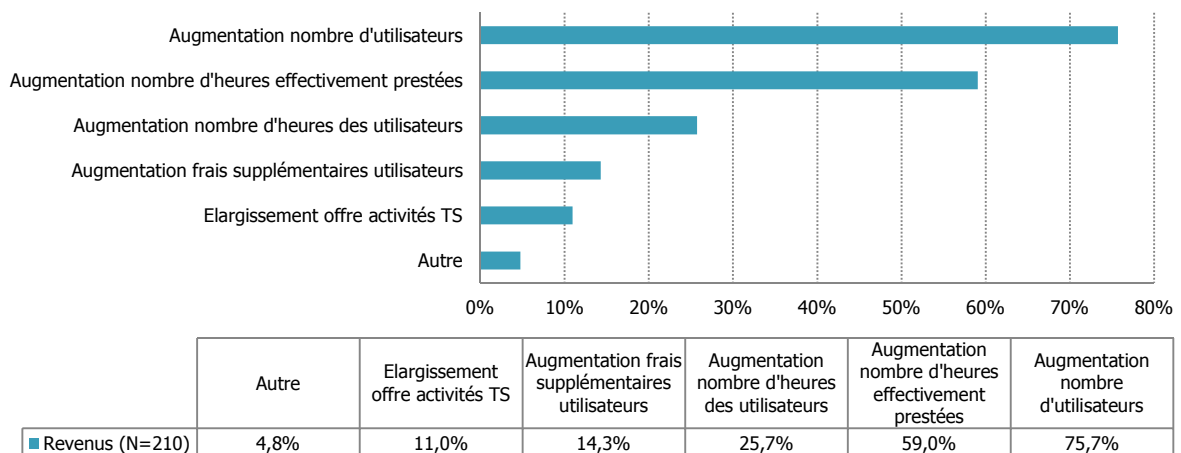
**Figure 46: Mesures en vue de réduire le coût salarial (N=66)**



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

De manière générale, 30% des entreprises mettent en œuvre (ou envisagent) une stratégie d'accroissement des revenus. La figure 47 détaille ces stratégies. Les mesures consistent à attirer davantage d'utilisateurs (76%), augmenter le nombre d'heures effectivement prestées (59%) et, dans une moindre mesure, augmenter le nombre d'heures de leurs utilisateurs (26%).

**Figure 47: Mesures en vue d'augmenter les revenus (N=210)**



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



### 3.6 Vision d'avenir des entreprises titres-services

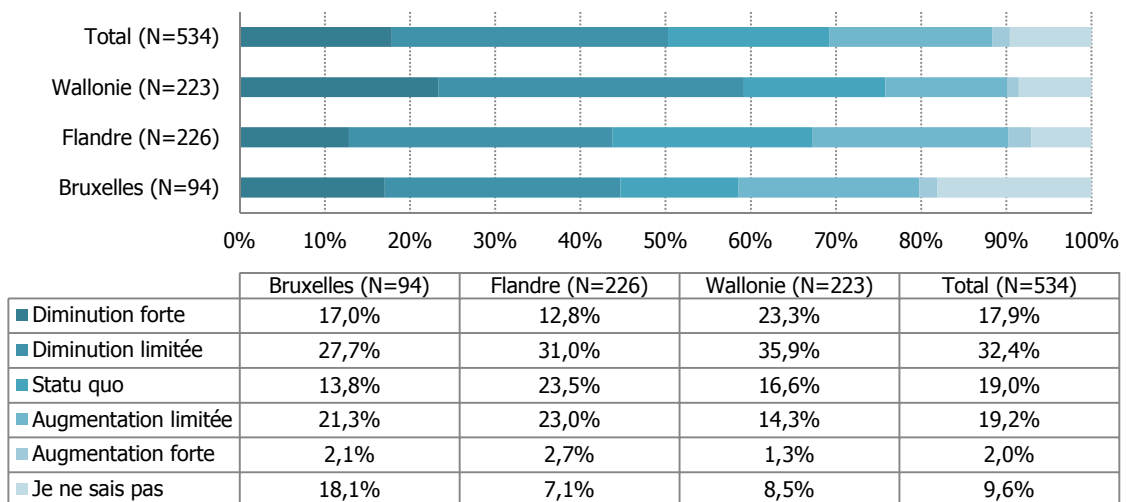
Cette rubrique se penche sur l'opinion des entreprises quant à leurs résultats d'exploitation futurs et leurs perspectives d'activités, dans un avenir de 2 à 5 ans. Cette démarche donne une image de la vision des entreprises à propos de leur rentabilité à long terme et de la stabilité de l'ensemble du système.

La figure 48 traduit les perspectives d'évolution du résultat d'exploitation des entreprises dans les deux années à venir. La moitié des entreprises envisage une diminution du résultat, dont 18%, une forte diminution. A l'inverse, 21% des entreprises envisage une évolution positive de son résultat au cours de deux ans à venir. 19% des entreprises s'attendent à un statu quo. Environ 10% des entreprises n'ont aucune idée quant à l'évolution du résultat.

La perspective d'une chute du résultat d'exploitation est la plus prégnante en Wallonie (59%) et nettement moins en Flandre et à Bruxelles (44% en 45%). La perspective d'une progression du résultat est plus présente chez les entreprises flamandes (26%). L'incertitude est la plus marquée à Bruxelles, avec 18% des entreprises sans idée sur l'avenir de leurs résultats.

De manière générale, les entreprises situées en Wallonie sont moins optimistes quant à leurs résultats financiers futurs que les entreprises situées à Bruxelles ou en Flandre.

**Figure 48: Evolution attendue des résultats d'exploitation dans les deux années à venir**



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

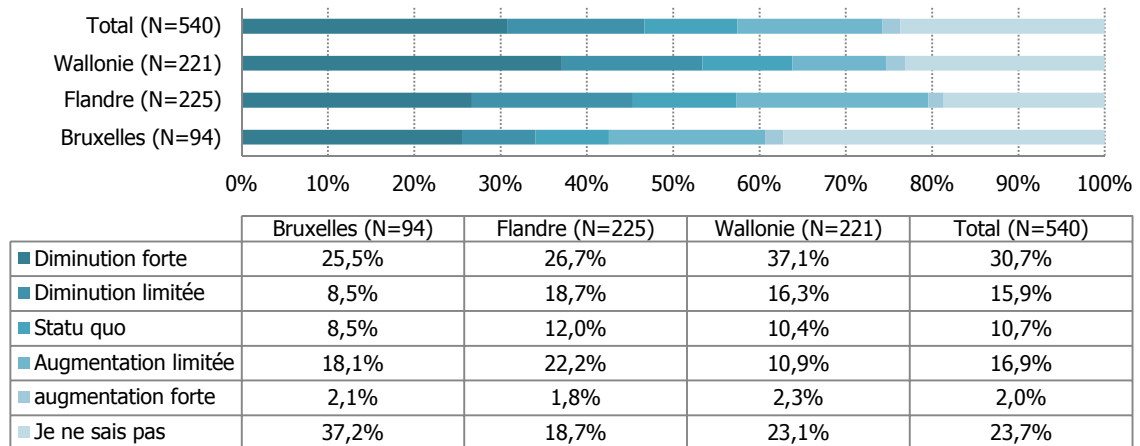
La figure 49 traduit les perspectives d'évolution du résultat d'exploitation des entreprises, mais sur une période de cinq ans. Un peu moins d'un quart des entreprises ne peut se prononcer sur la tendance à cinq ans, alors que 47% prévoient une baisse de leur résultat et 19% une augmentation. L'incertitude des entreprises est plus marquée à l'égard de leurs résultats à cinq ans qu'à deux ans.

Les perspectives restent toutefois principalement négatives (de 18% à 31%). Les entretiens mettent principalement en avant des incertitudes quant à la rentabilité du système. Les entreprises ont surtout les yeux rivés sur la future augmentation du prix pour l'utilisateur et la régionalisation de 2014. Beaucoup craignent que le prix n'augmente trop vite et ne repousse les utilisateurs vers le circuit du travail en noir. Les entreprises soulignent aussi que la régionalisation complique la manière d'appréhender le futur. La vision des régions sur le système et les éventuels changements qu'elles envisagent ne sont pas clairs.

Ici aussi, les entreprises wallonnes ont une image négative de l'évolution (53%), contrairement surtout aux entreprises bruxelloises (34%). La Flandre affiche un score intermédiaire : 45% des entreprises envisagent une évolution négative.



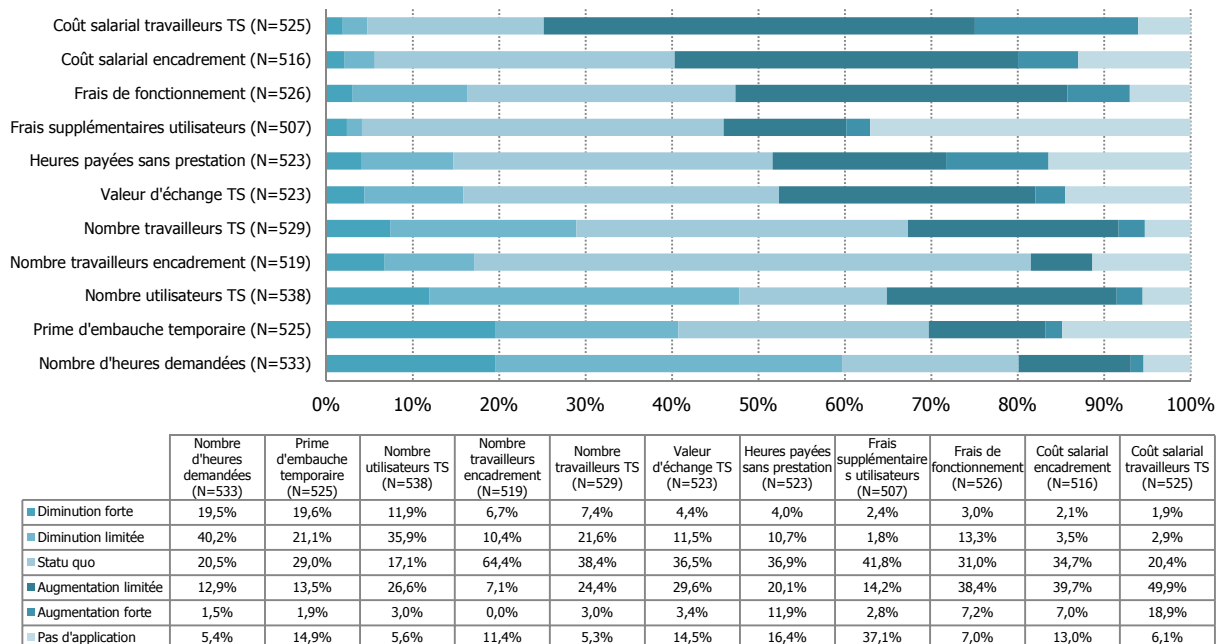
**Figure 49: Evolution attendue des résultats d'exploitation dans les cinq années à venir**



Bron: IDEA consult op basis van de enquête bij ondernemingen

Les entreprises ont également été interrogées sur l'évolution des différents facteurs qui peuvent expliquer ce résultat (figure 50). Les entreprises s'attendent à une augmentation des coûts, aussi bien des coûts salariaux que des coûts de fonctionnement, mais principalement du coût salarial des travailleurs titres-services et du personnel d'encadrement (respectivement 69% et 47% d'entreprises qui s'attendent à une hausse). Dans le même temps, les entreprises s'attendent à une diminution du nombre d'heures demandées par les utilisateurs (60%), une diminution des primes temporaires à l'emploi (41%) et une diminution du nombre d'utilisateurs (48%). Les entreprises prévoient aussi une augmentation des frais comptabilisés aux utilisateurs (17%). Il s'agit à la fois d'une réaction à l'augmentation des autres coûts et une explication de l'augmentation du résultat pour certaines entreprises. Les entreprises s'attendent aussi à une diminution du nombre de membres du personnel d'encadrement et de travailleurs titres-services.

**Figure 50: Facteurs expliquant l'évolution du résultat d'exploitation des entreprises**



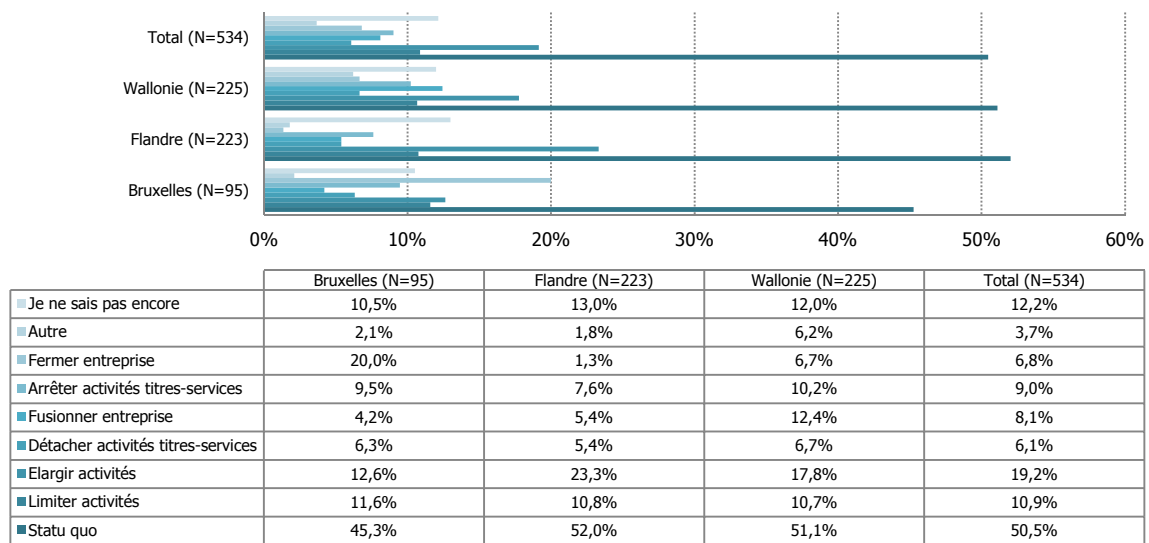
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises



Enfin, les entreprises ont été interrogées sur leurs plans futurs en ce qui concerne leurs activités titres-services (figure 51). La moitié des entreprises entendent maintenir un statu quo. 19% des entreprises envisagent une extension de leurs activités et 16%, une cessation de la totalité de leur entreprise ou, à tout le moins, de leurs activités titres-services. On constate donc une dualité entre des entreprises qui envisagent de quitter le système et d'autres qui pensent à s'étendre.

La Wallonie suit en gros la tendance générale. Les différences sont plus marquées entre la Flandre et Bruxelles. En Flandre, seulement 9% des entreprises pensent à cesser leurs activités, alors que cette proportion atteint 30% à Bruxelles. 23% des entreprises en Flandre prévoient d'étendre leurs activités, contre 13% à Bruxelles. Une explication possible réside dans le type d'entreprise. Les entreprises privées et les personnes physiques déclarent plus souvent vouloir cesser leur entreprise ou leurs activités et, à Bruxelles, ce type d'entreprise est sous-représenté. Ces entreprises ayant une finalité de rentabilité économique et non sociale, il est logique qu'elles cessent plus rapidement leurs activités si les résultats ne sont pas bons.

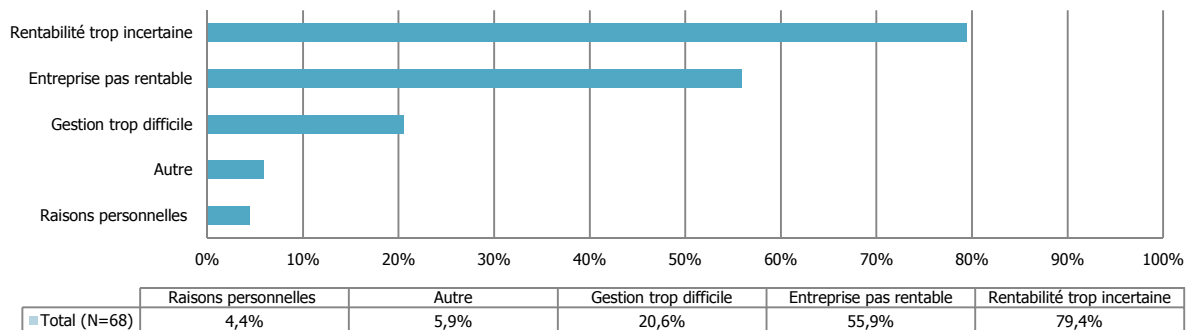
**Figure 51: Plans des entreprises pour les deux années à venir**



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

Les entreprises qui envisagent de cesser leurs activités titres-services ont été interrogées sur les raisons qui les poussent dans cette direction (figure 52). La cause principale est l'incertitude de la rentabilité (79%), suivie du constat que l'entreprise n'est déjà plus rentable actuellement (56%). Un peu plus d'un cinquième des entreprises trouvent la gestion trop complexe.

**Figure 52: Raisons de la cessation de l'entreprise ou des activités titres-services (N=68)**



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



### 3.7 Difficultés financières du système

Tant au travers de l'enquête que des entretiens, les entreprises ont eu la possibilité de mettre en avant certaines difficultés financières du système. Elles ont cité divers éléments, se situant à des degrés divers dans la lignée des aspects financiers du système des titres-services. Il faut toutefois noter que les entreprises en situation négative sont les plus enclines à réagir. Les 360 réactions de l'enquête donnent toutefois une image des difficultés qui se posent.

Bien que l'évaluation porte sur l'année 2012, on ne peut perdre de vue que la vision des entreprises est fortement influencée par les résultats et événements de 2013, comme la récente augmentation de prix et l'augmentation de prix et la régionalisation à venir en 2014.

Parmi les différentes réactions, nous avons sélectionné les plus parlantes et les plus fréquentes. Ces réactions ne sont pas exhaustives.

#### ► **Coûts salariaux**

*« Trop de charges salariales et patronales, on va tous dans le mur ... »*

Une réponse très fréquente des entreprises concerne le coût salarial élevé et surtout les charges patronales élevées. Le secteur des titres-services est un secteur de travail intensif et donc très sensible aux augmentations liées au salaire. De nombreuses entreprises souhaiteraient un abaissement de ces charges. Cette aspiration n'est toutefois pas propre au secteur. Dans cette optique, une réduction des charges générales ou sur les bas salaires constitue aussi une aide pour les entreprises titres-services.

#### ► **Caractère temporaire des primes à l'emploi**

*« Zonder een aantal werknemers waarvoor je als werkgever een tewerkstellingsmaatregel ( Sine/Activa ) kan genieten, is het financieel niet haalbaar. »*

Un autre point problématique, lié au précédent, concerne le caractère temporaire des mesures pour l'emploi. Les entreprises indiquent que l'aide cesse après un certain temps, mais que cela ne permet pas de compenser la perte de productivité du travailleur. De nombreuses entreprises ont besoin de ces aides pour survivre.

Les entretiens mettent également en lumière la difficulté croissante de trouver des travailleurs donnant droit à une aide temporaire et effectivement disponible.

#### ► **Valeur d'échange**

*« Loonkosten stijgen sneller dan de indexering van de terugbetaling van de dienstencheques. Een werknemer zonder enige bijkomende subsidie kost gemiddeld per uur meer dan 22,04 €. »*

La valeur d'échange des titres-services pose également problème. Certaines entreprises déclarent que la valeur d'échange a fortement diminué, plombant ainsi la rentabilité de leur entreprise et que l'indexation de la valeur d'échange n'est pas suffisante. Les entreprises ajoutent que les frais d'ancienneté, en plus des autres frais de fonctionnement, ne cessent d'augmenter et que la valeur d'échange des titres-services ne compense pas du tout cette augmentation. L'indexation de la valeur d'échange ne suffit pas à couvrir la totalité des indexations salariales durant l'année et ne compense pas du tout la hausse salariale naturelle des travailleurs. Différentes entreprises indiquent, dans l'enquête, que cet état de fait les met en situation difficile. Les entretiens mettent aussi ce point en avant. L'emploi de travailleurs titres-services étant l'essence même du système, les interventions publiques devraient suffire au maintien de cette forme d'emploi.

#### ► **Absentéisme**

*« La perte financière est double puisque le salaire garanti est à payer également et qu'aucun titre-services ne rentre dans la caisse de l'entreprise pendant son absence. »*

Une troisième pierre d'achoppement récurrente concerne l'absentéisme des travailleurs titres-services. Lorsque les travailleurs sont absents ou tombent malades juste avant leurs prestations, l'entreprise perd, dans la plupart des cas, le montant normalement versé par l'utilisateur. Souvent, elle doit, en plus, prendre à sa charge une partie du coût salarial du travailleur. Le faible taux d'occupation (proportion entre le nombre d'heures prestées et le nombre d'heures payées) constitue donc un indicateur important pour la rentabilité.



Dans les entretiens, les entreprises confient que leur rentabilité tient au pourcentage d'absentéisme. Une légère augmentation de ce pourcentage peut se traduire par des résultats négatifs pour l'entreprise. L'absentéisme est un élément qui joue un rôle dans de nombreux secteurs, mais qui pèse particulièrement lourd dans le secteur des titres-services. La cause est partiellement imputable à la nature du travail : un travail physiquement lourd à caractère répétitif et individuel. Les caractéristiques de la population des travailleurs peuvent aussi fournir une partie de l'explication.

Trouver des solutions n'est pas évident. Le fait même de réduire la perte pour l'entreprise en faisant réaliser la prestation par un remplaçant n'est pas simple, car de plus en plus d'utilisateurs n'apprécient pas de voir arriver un remplaçant. Dans les entretiens, les entreprises se déclarent contraintes de se montrer plus strictes en la matière.

► **Augmentation du prix pour l'utilisateur**

*« Nous avons déjà des clients qui retournent au noir... »*

En 2012, le prix pour l'utilisateur est resté stable. Les entreprises ont été interrogées en 2013 et ont donc déjà été confrontées à l'augmentation du prix de 7,5 euros à 8,5 euros par titre-service. De nombreuses entreprises déclarent que l'augmentation de prix a déjà eu un impact à la baisse sur leur nombre de clients et leur nombre d'heures demandées. Les entreprises ont aussi les yeux rivés sur la nouvelle augmentation en 2014 et la réduction de l'avantage fiscal et craignent que certains utilisateurs ne se rabattent sur le circuit du travail en noir.

Dans les entretiens, certaines entreprises indiquent que le travail en noir est parfois plus attrayant pour l'utilisateur, parce que cela lui permet de définir les conditions de travail. Il n'y a pas de limitation aux activités autorisées et l'utilisateur peut mieux contrôler le travailleur. Lorsque le prix joue un rôle moins important, le poids de ce genre d'éléments augmente.

► **L'obligation d'engager 60% de chômeurs indemnisés**

*« De 60%-regel discrimineert de andere goede werknemers die wel en vol overtuiging willen komen werken. »*

Comme déjà expliqué dans la partie III de ce rapport, les entreprises sont obligées, depuis août 2012, d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration. De nombreuses entreprises pointent du doigt cette obligation comme plombant leur rentabilité. Elles ne trouvent pas assez de personnel entrant dans ces catégories et voient ainsi leur croissance freinée. D'autres entreprises ajoutent que, si elles doivent respecter strictement le quota, cette mesure met en péril le remplacement des travailleurs quittant le secteur. Les entretiens soulignent aussi l'annonce subite de la nouvelle mesure et le flou entourant les sanctions. Certaines entreprises ont vu leurs concurrents ignorer ces règles, à leur détriment.

Néanmoins, toutes les réactions ne vont pas dans le même sens. Certaines entreprises comprennent le but de la mesure et n'ont pas de difficulté à respecter le quota. D'autres éprouvent, en revanche, des difficultés à respecter le quota, à cause notamment du peu de retour des séances d'informations données au VDAB. Par ailleurs, certains travailleurs engagés décrocheraient rapidement.

Il est intéressant de noter que tant l'enquête que les entretiens indiquent que la problématique est plus aiguë en Flandre, où le potentiel de marché de l'emploi est le plus limité. Les entreprises à Bruxelles et en Wallonie éprouvent, en moyenne, moins de difficultés à atteindre le quota. En Flandre, l'étroitesse des marchés de l'emploi locaux complique la tâche. Bien que la distance géographique maximale à laquelle un travailleur doit accepter un emploi ait été relevée, cela reste difficile d'embaucher un travailleur qui habite à 60 kilomètres pour un emploi titres-services.

► **Le statut unique et le jour de carence**

*« Ik vrees al voor de afschaffing van de carensdag als er geen strenge controlemaatregelen worden toegepast. »*

Une crainte supplémentaire exprimée par nombre d'entreprises concerne l'application du statut unique en 2014. La suppression du jour de carence aura un impact négatif immédiat sur le résultat d'exploitation des entreprises. Par ailleurs, les entreprises craignent que l'absentéisme, déjà très présent dans le secteur, ne s'aggrave encore, dès lors qu'il n'y a plus de tampon. De même, l'uniformisation des régimes de préavis est perçue comme négative par nombre d'entreprises.



► **Difficultés avec les utilisateurs**

*« We hebben nauwelijks verweer tegen de wanbetaling door gebruikers.»*

Un autre point, mis fréquemment en avant par les entreprises, concerne les difficultés posées par les utilisateurs mauvais payeurs. Tant les entretiens que l'enquête montrent que certaines entreprises ont des difficultés en matière de poursuite des clients qui, volontairement ou non, ne paient pas (à temps) leurs titres-services. Par ailleurs, certaines entreprises indiquent ne pas pouvoir vérifier rapidement ou simplement si les utilisateurs de titres-services électroniques ont déjà payé ou non. La perte de titres-services représente un coût important pour certaines entreprises, étant donné que chaque titre-service perdu pèse directement sur le résultat. Les entretiens montrent que certaines entreprises parviennent à assurer un suivi strict des paiements, comme de l'absentéisme d'ailleurs, grâce à des systèmes numériques. Dans le même temps, les entreprises sans processus numériques rencontrent davantage de difficultés en matière de suivi. Auparavant, ce problème était moins important, mais, étant donné la réduction des marges, ces coûts gagnent en importance. Cela concerne principalement les petites entreprises, mais pas exclusivement.

Les autres problèmes rencontrés avec les utilisateurs portent sur le non-respect des conditions contractuelles ou l'annulation intempestive de prestations. Les entretiens mettent en lumière la difficulté de gérer ces situations, étant entendu que les entreprises ont besoin de leurs clients et ont peur de les perdre.

► **Changement d'opérateur**

*« Changement d'opérateur sodexo/edenred: le cout pour les entreprises sera énorme! »*

Dans les entretiens et l'enquête, certaines entreprises ont aussi pointé du doigt le changement de société émettrice, qui induit des coûts supplémentaires, en raison de retards, doublons en circulation, et achats erronés de la part des utilisateurs. Il faudrait examiner dans quelle mesure ce changement a un impact, mais c'est certainement un point d'attention.

► **Régionalisation et volonté politique de maintenir le système**

*« Aucune continuité dans la politique gouvernementale. Changement des règles tous les 6 mois. Secteur sans avenir ! »*

Pour terminer, nombre d'entreprises ont émis des commentaires sur la volonté politique de poursuivre le système. Les augmentations de prix en 2013 et 2014 sont dépeintes comme trop brusques et peu réfléchies. La régionalisation du système entraîne beaucoup d'incertitudes, parce que peu de détails pratiques ont filtré. Certaines entreprises craignent d'être soumises à 3 réglementations différentes ou à une suppression du système dans certaines régions.





## 4/ Analyse des comptes annuels des entreprises titres-services

---

Dans le présent chapitre, nous analysons les comptes et résultats des entreprises titres-services sur la base de différentes sources d'information. Nous utilisons Bel-First comme source de base, puisque l'on y trouve la majorité des observations et que la banque de données contient les comptes annuels contrôlés. C'est seulement pour les éléments pour lesquels Bel-First ne peut nous donner aucune information que l'on utilise les données de l'enquête. Il s'agit spécifiquement :

- ▶ du coût salarial spécifique des travailleurs titres-services et des travailleurs d'encadrement;
- ▶ du nombre d'heures payées de travailleurs titres-services;
- ▶ des primes permanentes et temporaires à l'emploi;
- ▶ des contributions complémentaires réclamées aux utilisateurs.

Nous examinerons dans ce chapitre les éléments suivants:

- ▶ **L'évolution historique du résultat des entreprises titres-services:** cette partie analysera, sur la base des données Bel-First, l'évolution des résultats, du coût salarial, de la solvabilité et de la liquidité pour une série d'entreprises actives durant la période 2006-2012.
- ▶ **Le résultat des entreprises titres-services en 2012:** en deuxième instance, nous aborderons les résultats des entreprises titres-services pour l'année 2012. Nous nous intéresserons au résultat opérationnel, au bénéfice et aux marges fiscales par titres-services selon les données Bel-First. Nous analyserons également la différence dans les marges entre entreprises.
- ▶ **Les coûts des entreprises titres-services:** cette partie s'intéressera aux coûts des entreprises. Sur la base de l'enquête menée auprès des entreprises, on donnera les frais généraux d'exploitation, les coûts salariaux des travailleurs titres-services et des travailleurs chargés de l'encadrement par titre-service et le taux d'occupation. De plus, on analysera le coût total du personnel par titre selon les données de Bel-First.
- ▶ **Les recettes des entreprises titres-services:** ici, nous analyserons les recettes générales par titre-service, de même que les revenus provenant des mesures pour l'emploi et les rentrées complémentaires réclamées à l'utilisateur. Pour cette partie, nous utiliserons des données provenant de l'enquête menée auprès des entreprises.
- ▶ **La santé financière des entreprises titres-services:** enfin, nous nous pencherons sur quelques caractéristiques de la santé financière des entreprises, à savoir la solvabilité et la liquidité selon les données Bel-First.



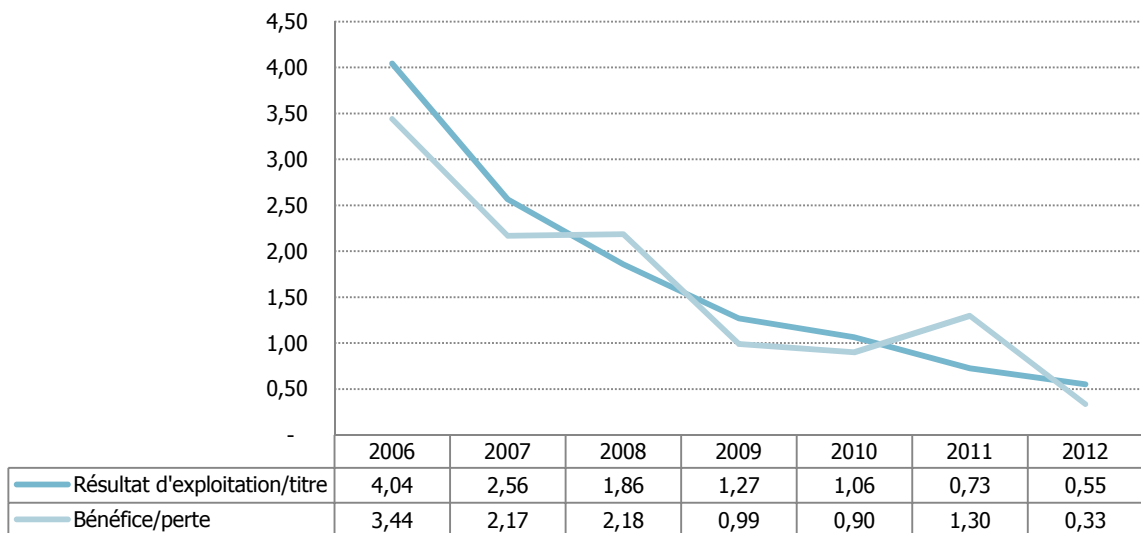
#### 4.1 Evolution historique du résultat des entreprises titres-services

Nous nous intéresserons d'abord aux données historiques disponibles pour les entreprises actives en 2012. Pour ce faire, nous suivons une série d'entreprises qui étaient déjà actives en 2006 et qui le sont toujours en 2012 et pour lesquelles les données des différentes années sont disponibles dans Bel-First. Sur les 2.553 entreprises que compte Bel-First, nous gardons un set de 228 entreprises. Nous n'avons donc pas intégré dans l'analyse des entreprises qui n'étaient plus actives en 2012 (mais bien les années précédentes).

La figure 53 présente le résultat d'exploitation – le résultat qui contient uniquement les coûts opérationnels directs et les recettes opérationnelles – et le bénéfice ou la perte de l'entreprise par titre. Pour la série d'entreprises analysées, le résultat opérationnel en 2006 atteignait en moyenne une marge positive de 4,04 euros par titre et un bénéfice de 3,4 euros par titre. En 2012, ces marges avaient fortement diminué se situant à un niveau de 0,55 euro de marge opérationnelle positive par titre et de 0,33 euro de marge bénéficiaire par titre. La marge bénéficiaire plus élevée par rapport au résultat d'exploitation en 2008 et en 2011 peut s'expliquer par des recettes supplémentaires exceptionnelles (par exemple, la vente d'un bien immobilier).

Nous notons pour ce set d'entreprises une forte diminution des marges sur la période 2006-2012. C'est surtout la baisse constante du résultat d'exploitation qui montre que ce sont les activités titres-services proprement dites qui connaissent une marge en baisse. Le bénéfice est soumis à des facteurs complémentaires tels que des coûts et des recettes exceptionnels ou financiers, ce qui explique le modèle plus versatile du bénéfice par titre. Nous constatons toutefois là aussi une diminution nette sur l'ensemble de la période analysée. Cette évolution correspond à la perception des entreprises dans l'enquête, où 44% des entreprises indiquaient qu'elles avaient vu leur résultat diminuer de façon systématique.

**Figure 53: Evolution du résultat d'exploitation et du bénéfice par titre entre 2006-2012 (N=228)**



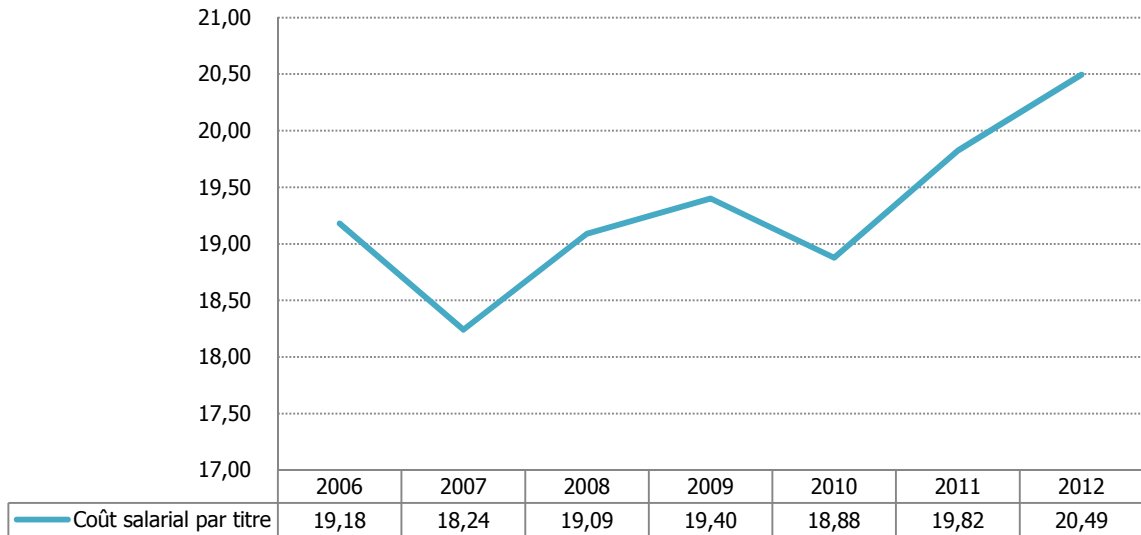
Source : IDEA consult sur la base de données Bel-First et ONEm

Selon les entreprises, la baisse des résultats d'exploitation de leurs activités est surtout due à la hausse du coût salarial de leurs travailleurs. Pour 84% des entreprises, l'augmentation du coût salarial des travailleurs titres-services est une des principales explications de l'augmentation des coûts. Ceci ressort également de la figure 54, qui reflète l'évolution du coût salarial par titre pour la période 2006-2012. Il s'agit ici du coût salarial de tous les travailleurs de l'entreprise, à l'inclusion du personnel d'encadrement, donc pas uniquement du coût salarial des travailleurs titres-services.



Le coût salarial présente un modèle plus irrégulier que le résultat d'exploitation et que la marge bénéficiaire. En 2006, le coût salarial par titre s'élevait encore à 19,2 euros. En 2012, il était de 20,5 euros par titre. La tendance est à la hausse mais en 2007 et en 2010, le coût salarial est retombé à deux reprises sous les 19 euros par titre. On ne discerne pas clairement les causes de ce phénomène. Peut-être est-ce dû à une forte croissance de l'effectif du personnel, les nouveaux travailleurs commençant avec une ancienneté moins grande et un salaire moins élevé.

**Figure 54: Evolution du coût salarial par titre de 2006-2012 (N=233)**



Source: IDEA consult sur la base de données Bel-First et ONEm

On a également analysé la liquidité et la solvabilité de ce set d'entreprises pour la période 2006-2012.

- ▶ La liquidité de l'entreprise montre dans quelle mesure l'entreprise peut remplir ses conditions de paiement.
- ▶ La solvabilité de l'entreprise indique dans quelle mesure l'entreprise peut satisfaire à ses obligations financières en cas de liquidation.

Pour la série d'entreprises analysées, les deux ratios ont diminué sur la période mais ils gardent une valeur saine, à savoir une valeur supérieure à 1 pour la liquidité et une valeur supérieure à 25% pour la solvabilité. Ceci signifie d'une part que l'entreprise titres-services moyenne peut largement satisfaire à ses obligations financières et que des créanciers éventuels peuvent en moyenne toujours être indemnisés. Nous voyons d'autre part que les moyens financiers au sein des entreprises diminuent en raison d'une diminution du résultat, ce qui fait diminuer les moyens financiers par rapport au chiffre d'affaires total.

**Tableau 33: Liquidité et solvabilité de 2006 à 2012 (N=233)**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Liquidité (current ratio)	3,5	4,3	4,1	4,4	3,9	3,3	3,3
Solvabilité	43,8	45,0	44,8	45,2	44,6	38,8	38,7

Source: IDEA consult sur la base des données Bel-First et ONEm



## 4.2 Le résultat des entreprises titres-services en 2012

Spécifiquement pour l'année 2012, nous disposons – sur la base des données Bel-First – des comptes annuels de 1.806 entreprises qui effectuent uniquement des activités titres-services. Pour 1.066 de ces entreprises, les données sont complètes de sorte que l'on peut comparer les résultats.

Le tableau 34 présente le résultat d'exploitation moyen et le bénéfice par titre, de même que l'imposition par titre. Pour 2012, on observe, en moyenne sur la population totale des entreprises, une marge opérationnelle positive de 0,52 euro par titre et un bénéfice moyen de 0,30 euro par titre. On paie en moyenne 0,19 euro d'impôt par titre. Il s'agit toutefois là d'une moyenne, dans laquelle sont également reprises des entreprises qui ne sont pas soumises à impôt.

Le tableau ventile également le résultat selon les différentes caractéristiques des entreprises.

- ▶ Les résultats des entreprises situées à Bruxelles sont plus positifs avec une marge de 0,66 euro par titre, un bénéfice de 0,38 euro par titre et une imposition afférente plus élevée de 0,26 euro par titre. Bruxelles abrite cependant aussi les sièges centraux de quelques grandes entreprises qui sont actives dans l'ensemble du pays, ce qui peut biaiser le résultat. Les résultats pour la Flandre et la Wallonie sont comparables, avec une marge un tout petit peu moins élevée en Flandre.
- ▶ Le type d'entreprise fait également une différence. Le set d'entreprises ne compte pas de CPAS ni de personnes physiques mais il apparaît que ce sont les asbl qui ont la marge opérationnelle la plus faible : 0,06 euro par titre, valeur qui diminue même à 0,05 euro par titre pour ce qui est du bénéfice. Les entreprises d'intérim enregistrent la marge la plus positive avec un résultat opérationnel de 1,05 euro par titre et un bénéfice de 0,82 euro par titre.
- ▶ En termes de taille, il est plus difficile de cerner une tendance. D'une part, les très petites entreprises obtiennent la marge opérationnelle la plus élevée par titre (2,28), mais d'autre part, elles enregistrent aussi le bénéfice le plus faible par titre (0,13 euro). Certaines de ces entreprises ont peut-être fait certains investissements en 2012 qui, vu leur chiffre d'affaires plus réduit, ont fortement influencé le résultat. Le bénéfice par titre augmente bien, lui, avec la taille de l'entreprise : la marge bénéficiaire la plus importante est observée pour les entreprises occupant plus de 101 travailleurs (0,33 euro par titre).

**Tableau 34: Résultat d'exploitation moyen, bénéfice et impôt par titre en 2012**

Caractéristique		Résultat d'exploitation par titre (moy.)	Bénéfice par titre (moy.)	Impôt par titre (moy.)
Région	Bruxelles (N=211)	0,66	0,38	0,26
	Flandre (N=440)	0,46	0,27	0,16
	Wallonie (N=415)	0,49	0,29	0,16
Type	Entreprise privée (N=796)	0,54	0,27	0,22
	Intérim (N=7)	1,05	0,82	0,35
	Entreprise d'insertion (N=80)	0,48	0,38	0,08
	ASBL (N=40)	0,06	0,05	-
	ALE (N=143)	0,25	0,21	-
Taille	Très petites (0-4) (N=60)	2,28	0,13	0,28
	Petites (5 tot 20) (N=233)	0,51	0,14	0,22
	Moyennes (21 tot 50) (N=336)	0,38	0,23	0,13
	Grandes (51 tot 100) (N=252)	0,41	0,28	0,15
	Très grandes (101 et plus) (N=177)	0,57	0,33	0,20
<b>Total<sup>37</sup></b>	<b>(N=1.066)</b>	<b>0,52</b>	<b>0,30</b>	<b>0,19</b>

Source: IDEA consult sur la base de données Bel-First t ONEm

<sup>37</sup> Ces totaux diffèrent légèrement des chiffres présentés dans la Figure 53 en raison du set plus large d'entreprises repris dans l'analyse.



Le tableau ci-dessus donne un aperçu de la marge moyenne pour les entreprises. Ceci occulte naturellement la dynamique entre entreprises. La moyenne peut, par exemple, être tirée vers le haut par un set d'entreprises performantes. Pour analyser les différences entre entreprises, nous avons également examiné combien d'entreprises ont respectivement une marge opérationnelle inférieure à - 1 euro par titre, située entre -1 et 0 euro par titre, entre 0 et 1 euro par titre et de plus de 1 euro par titre (figure 57 à figure 59 en annexe). On fait des comparaisons par région, type et taille d'entreprise. Nous avons fait le même exercice pour la marge bénéficiaire (figure 60 à figure 62 en annexe). Cette marge diffère du résultat opérationnel parce que l'on y tient compte d'autres éléments de la gestion de l'entreprise, notamment les recettes et pertes financières et exceptionnelles. De ce fait, le bénéfice peut afficher plus rapidement une valeur exceptionnelle, par exemple en raison de la vente de bâtiments.

Il ressort de cette analyse que 66% des entreprises ont une marge opérationnelle positive par titre-service payé. Deux entreprises sur trois ont donc enregistré un bénéfice opérationnel sur les activités en 2012. Pour 35% des entreprises, cette marge positive était inférieure à 1 euro par titre, et pour 30%, cette dernière dépassait 1 euro par titre. Face à cela, 20% des entreprises ont enregistré une marge opérationnelle négative se situant entre 0 et 1 euro et 14% des entreprises ont perdu plus de 1 euro par titre.

Ces proportions varient en fonction des caractéristiques de l'entreprise:

- ▶ En Wallonie, 38% des entreprises sont confrontées à une marge opérationnelle négative. A Bruxelles, elles ne sont que 28%. La Flandre se situe entre les deux avec une marge opérationnelle négative pour 32% des entreprises.
- ▶ Ce sont surtout les ALE et les ASBL qui sont confrontées à une marge opérationnelle négative (47% et 38%). Les entreprises d'intérim et d'insertion sont celles qui s'en sortent le mieux avec seulement 29% des entreprises enregistrant une marge négative.
- ▶ Ce sont surtout les petites entreprises qui ont des marges opérationnelles négatives (35% des très petites et 42% des petites entreprises). Les entreprises les plus grandes sont celles qui s'en sortent le mieux avec seulement 23% des entreprises ayant une marge négative.

L'analyse de la marge bénéficiaire donne les mêmes résultats mais légèrement plus négatifs avec 38% des entreprises enregistrant une marge négative. Pour quelques entreprises, le résultat opérationnel est encore alourdi par des frais financiers ou des dépenses exceptionnelles.



### 4.3 Les coûts des entreprises titres-services en 2012

Une entreprise titres-services a différents postes de coûts. Voici les principaux d'entre eux :

- ▶ Services et biens divers: on retrouve principalement ici les frais de fonctionnement pour le bureau, la fourniture d'électricité, d'eau, de gaz, ...
- ▶ Rémunérations et charges sociales : c'est le poste le plus important pour les entreprises titres-services car cela comprend tous les coûts salariaux et charges sociales, ainsi que tous les frais de personnel supplémentaires tels que les avantages extralégaux, les assurances, etc.
- ▶ Amortissements: dans ce poste, on amortit les différents investissements. Ce sont des achats imputés sur plusieurs années. Il s'agit toutefois de dépenses comptables, les moyens liquides de l'année en question restant encore dans l'entreprise.
- ▶ Autres frais d'exploitation: ce poste comprend les coûts qui ne relèvent pas directement d'autres catégories. Il est possible que dans certaines entreprises, on note ici aussi le coût salarial du dirigeant de l'entreprise, en fonction des modalités de rémunération de cette personne.

Nous allons passer en revue les frais d'exploitation généraux totaux, les coûts salariaux communs pour le personnel et le coût salarial de l'encadrement et des travailleurs titres-services séparément. Ce faisant, nous nous intéresserons respectivement au taux d'encadrement et au taux d'occupation.

#### 4.3.1 Les frais d'exploitation généraux

Le tableau 35 indique les frais d'exploitation moyens des entreprises pour 2012, calculés via les données Bel-First. Ceci comprend les différents coûts parmi lesquels le coût du personnel, le coût de l'encadrement et les frais de fonctionnement. Au total, les coûts totaux s'élevaient à 22,2 euros par titre. Ceci se situe au-dessus de la valeur d'échange moyenne du titre. Les résultats montrent également que le coût d'exploitation moyen est légèrement supérieur en Wallonie par rapport aux autres régions (22,4 euros).

L'enquête auprès des entreprises confirme ces résultats. L'enquête nous apprend en plus que les personnes physiques et les entreprises d'intérim ont des coûts moins élevés par titre que les entreprises d'insertion ou d'autres entreprises du non-marchand. Ceci peut s'expliquer par l'encadrement plus important dans les entreprises du non-marchand. Le coût était également moins élevé dans les grandes entreprises, grâce aux avantages d'échelle dont celles-ci peuvent profiter.

**Tableau 35: Frais d'exploitation par titre-service (2012)**

	Frais d'exploitation par titre
Bruxelles (N=35)	21,77
Flandre (N=51)	22,36
Wallonie (N=21)	22,43
<b>Total (N=107)</b>	<b>22,21</b>

Source: IDEA consult sur la base des données Bel-First



### 4.3.2 Le coût total du personnel (y compris le personnel d'encadrement)

Le tableau 36 donne le coût salarial moyen de tous les travailleurs des entreprises titres-services, donc à l'inclusion du personnel d'encadrement. Ceux-ci sont comparés au nombre d'heures prestées par les travailleurs telle qu'indiqué dans Bel-First et au nombre de titres-services remboursés.

Le coût par heure prestée est de 19,43 euros, tandis que le coût par titre est de 20,37 euros. Le coût par heure est inférieur parce que les heures prestées concernent également l'encadrement, tandis que les titres-services ne concernent eux que l'activité titres-services des travailleurs titres-services. Le nombre d'heures prestées est donc supérieur au nombre de titres payés.

Une comparaison en fonction des caractéristiques suivantes des entreprises fait apparaître quelques différences :

- ▶ Le coût salarial est le plus élevé en Wallonie (19,85 euros par heure) et le plus faible à Bruxelles (19,43 euros). Néanmoins, les interviews ont révélé que la pression sur les salaires était plus élevée à Bruxelles en raison de la forte concurrence mutuelle. Il y a sans doute un biais ici car différentes grandes entreprises ont leur siège social à Bruxelles mais sont actives dans l'ensemble du pays.
- ▶ On trouve les coûts de personnel les moins élevés dans les entreprises d'intérim (18,92 euros par titre) et les plus élevés dans les entreprises d'insertion. Cela s'explique sans doute par un encadrement plus important des travailleurs dans ces dernières.
- ▶ Une comparaison en fonction de la taille montre que le coût du personnel par heure et par titre diminue au fur et à mesure que la taille de l'entreprise augmente. Seule exception : les très petites entreprises qui ont des frais de personnel légèrement inférieurs à ceux des petites entreprises.

**Tableau 36: Coût moyen du personnel par heure et par titre (à l'incl. du personnel d'encadrement) (2012)**

Caractéristique		Coût du personnel par heure prestée	Coût du personnel par titre
Région	Bruxelles (N=213)	19,43	19,81
	Flandre (N=441)	19,25	20,19
	Wallonie (N=416)	19,85	21,47
Type	Ent. privé (N=799)	19,37	20,06
	Intérim (N=7)	18,32	18,92
	Entr. d'insertion (N=80)	19,40	21,78
	ASBL (N=40)	19,61	21,48
	ALE (N=144)	20,69	21,46
Taille	0-4 (N=60)	19,84	21,72
	5 à 20 (N=234)	20,48	21,91
	21 à 50 (N=338)	19,55	20,70
	51 à 100 (N=252)	19,37	20,55
	101 et plus (N=177)	19,37	20,18
<b>Total</b>	<b>(N=1.066)</b>	<b>19,43</b>	<b>20,37</b>

Source: IDEA consult sur la base de données Bel-First et ONEm

Nous avons également examiné combien d'entreprises avaient un coût du personnel supérieur à la valeur d'échange des titres (cf. figure 63 à figure 65 en annexe). En 2012, près de 28% des entreprises avaient un coût salarial supérieur à la valeur d'échange moyenne du titre-service. On note toutefois des différences en fonction des caractéristiques des entreprises:

- ▶ En Wallonie, le coût salarial est supérieur à la valeur d'échange des titres dans 39% des entreprises, contre 22% en Flandre et 17% seulement à Bruxelles.
- ▶ Plus de 63% des entreprises d'insertion ont un coût salarial supérieur à la valeur d'échange des titres, les ASBL suivent avec 48% et les ALE avec 33%. Dans les entreprises d'intérim, ce taux n'est que de 14%.
- ▶ Plus l'entreprise est petite, plus la probabilité est grande qu'elle ait un coût salarial supérieur à la valeur d'échange des titres (33% des très petites entreprises versus 15% des très grandes entreprises).



#### 4.3.2.1 Le coût salarial des travailleurs titres-services

Grâce à Bel-First, nous connaissons le coût salarial global par travailleur comme indiqué ci-dessus mais c'est uniquement via l'enquête que nous sommes en mesure d'opérer une distinction entre le coût salarial pour les travailleurs titres-services et celui du personnel d'encadrement. Le tableau 37 présente le coût salarial des travailleurs titres-services par titre remboursé. Au total, celui-ci s'élevait à 19,2 euros par entreprise en 2012. On observe cependant de légères différences entre entreprises:

- ▶ Le coût salarial est le plus élevé en Flandre avec 19,6 euros par titre et le plus faible à Bruxelles avec 18,7 euros par titre. Le coût salarial total était le plus élevé en Wallonie (cf. supra), ce qui indique que ce sont surtout les frais d'encadrement qui sont importants dans cette région.
- ▶ Le coût salarial est le plus faible chez les personnes physiques avec 17,1 euros par titre, mais il grimpe jusqu'à 24,6 euros par titre dans les CPAS. Les entreprises d'intérim ont un coût salarial supérieur (19,7) à certaines entreprises du non-marchand comme les ASBL et les entreprises d'insertion.
- ▶ Le coût salarial varie en fonction de la taille de l'entreprise sans que l'on puisse discerner un modèle clair.
- ▶ Le coût salarial dans la CP 322.01 est inférieur à la moyenne générale avec 18,4 euros par titre.

**Tableau 37: Coût salarial des travailleurs titres-services par titre-service (2012)**

Caractéristique		Coût salarial des travailleurs titres-services par titre
Région	Bruxelles (N=92)	18,7
	Flandre (N=223)	19,6
	Wallonie (N=226)	19,0
Type	Entr. privée (N=190)	18,7
	Intérim (N=6)	19,7
	Entreprise d'insertion (N=16)	18,3
	ASBL (N=60)	19,4
	CPAS & commune (N=49)	24,6
	ALE (N=84)	18,7
	Personne physique (N=54)	17,1
Taille	Très petites (0-4) (N=32)	18,5
	Petites (5 à 20) (N=121)	20,0
	Moyennes (21 à 50) (N=140)	18,7
	Grandes (51 à 100) (N=98)	19,2
	Très grandes (101 et plus) (N=64)	19,0
CP 322.01 (N=418)		18,4
<b>Total</b>	<b>(N=459)</b>	<b>19,2</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête auprès des entreprises et des données ONEm





Pour le coût salarial des travailleurs titres-services également, nous avons examiné combien d'entreprises avaient un coût supérieur par travailleur titres-services à la valeur d'échange des titres (cf. Figure 66 à Figure 68 en annexe). Quelque 21% des entreprises ont un coût salarial supérieur à la valeur d'échange moyenne du titre-service en 2012, ce qui est en deçà des 28% selon les données Bel-First qui prenaient également en compte le coût salarial du personnel d'encadrement. Les différences en fonction des caractéristiques de l'entreprise sont les mêmes que celles observées lors de l'analyse sur base des données Bel-First. L'enquête permet toutefois d'analyser quelques types supplémentaires d'entreprise. Il ressort de cette analyse que ce sont surtout les CPAS qui ont un problème. Chez 90% d'entre eux, le coût salarial est supérieur à la valeur d'échange du titre. La raison principale est l'obligation pour les CPAS de se conformer, pour leurs travailleurs titres-services, aux barèmes applicables aux pouvoirs locaux. Ceux-ci sont supérieurs aux barèmes dans la CP 322.01.

#### 4.3.2.2 Le taux d'occupation des travailleurs titres-services

Le taux d'occupation est déterminé par la part d'heures prestées pour laquelle des titres-services sont reçus par rapport au nombre total d'heures payées aux travailleurs titres-services. Cette proportion est cruciale pour la rentabilité des entreprises car elle montre dans quelle mesure les travailleurs peuvent être mobilisés de façon productive. Plus le taux d'occupation est faible, plus le coût relatif du personnel est lourd pour l'entreprise parce qu'avec ses travailleurs, elle peut réaliser un chiffre d'affaires moindre. Un même coût salarial génère en effet moins de rentrées.

Le tableau 38 donne le taux d'occupation calculé selon les heures déclarées payées aux travailleurs titres-services et le nombre de titres payés. Le taux d'occupation global s'élève à 86,9%. L'enquête auprès des entreprises a également montré que les entreprises trouvent que ce taux a diminué par rapport à 2011.

- ▶ C'est à Bruxelles que l'on trouve le taux d'occupation le plus élevé (92%). Ceci explique sans doute également le résultat d'exploitation plus positif pour Bruxelles.
- ▶ Le taux d'occupation le moins élevé est enregistré dans les CPAS (80%) et les entreprises d'insertion (81%). Ceci peut s'expliquer par leur groupe cible de travailleurs qui nécessitent en moyenne un accompagnement plus important et qui sont souvent moins mobilisables. Les entreprises privées atteignent un taux d'occupation de 90%, les ALE de 89% et les personnes physiques de 88%. Fait étonnant : les ALE, malgré leur groupe cible difficile, parviennent à obtenir un taux d'occupation élevé. Le taux d'occupation plus faible dans les CPAS et les entreprises d'insertion explique en grande partie leur plus faible rentabilité.
- ▶ Plus l'entreprise est grande, plus le taux d'occupation est élevé, avec une légère divergence pour les plus grandes entreprises. Ceci indique vraisemblablement un degré plus élevé de professionnalisation et de suivi qui permet de mobiliser plus efficacement les travailleurs lorsque certaines activités sont décommandées.
- ▶ Le taux d'occupation dans la CP 322.01 est supérieur à la moyenne générale; il est de 88,4%.

**Tableau 38: Taux d'occupation des travailleurs titres-services (2012)**

Caractéristique		Taux d'occupation
Région	Bruxelles (N=84)	91,5%
	Flandre (N=229)	85,6%
	Wallonie (N=226)	86,5%
Type	Entreprise privée (N=222)	89,8%
	Intérim (N=7)	83,0%
	Entreprise d'insertion (N=27)	81,2%
	ASBL (N=73)	82,9%
	CPAS & commune (N=57)	80,1%
	ALE (N=85)	88,5%
	Personne physique (N=68)	88,4%
Taille	Très petites (0-4) (N=51)	82,7%
	Petites (5 à 20) (N=136)	85,8%
	Moyennes (21 à 50) (N=165)	87,6%
	Grandes (51 à 100) (N=111)	88,6%



	Très grandes (101 et plus) (N=70)	88,3%
CP 322.01 (N=420)		88,4%
<b>Total</b>	<b>(N=534)</b>	<b>86,9%</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête auprès des entreprises et des données ONEm



#### 4.3.2.3 Le coût salarial du personnel d'encadrement

Le degré d'encadrement des travailleurs titres-services est un autre paramètre important qui détermine les frais d'une entreprise titres-services. Un bon encadrement soutient la qualité de l'emploi.

Le tableau 39 présente le coût salarial du personnel d'encadrement par titre-service remboursé. Au total, celui-ci s'élevait à 2,2 euros par entreprise. On note de légères différences entre entreprises en fonction de diverses caractéristiques:

- ▶ Le coût salarial de l'encadrement est le plus élevé en Wallonie avec 2,6 euros par titre et le plus faible à Bruxelles avec 1,5 euro par titre. En Flandre, il s'élève à 2,1 euros par titre.
- ▶ Le coût d'encadrement est le plus faible dans les entreprises d'intérim avec 1,7 euro par titre et dans les entreprises privées (1,9 euro). Nous trouvons le coût le plus élevé dans les entreprises d'insertion: 3,4 euros par titre, elles sont suivies par les ASBL avec 2,7 euros par titre et les CPAS avec 2,6 euros.
- ▶ Le coût salarial de l'encadrement diminue de façon inversement proportionnelle à la taille de l'entreprise. Ce coût est en effet le plus élevé dans les petites entreprises (3,3 euros par titre) et diminue ensuite progressivement jusqu'à atteindre 1,6 euro par titre dans les très grandes entreprises. Pour les très petites entreprises, on dispose de trop peu d'observations pour pouvoir calculer une moyenne fiable.
- ▶ Le coût salarial de l'encadrement dans la CP 322.01 se situe en deçà de la moyenne avec 2,0 euros par titre.

**Tableau 39: Coût salarial pour le personnel d'encadrement par titre-service (2012)**

Caractéristique		Coût salarial de l'encadrement par titre
Région	Bruxelles (N=55)	1,5
	Flandre (N=145)	2,1
	Wallonie (N=137)	2,6
Type	Entreprise privée (N=142)	1,9
	Intérim (N=5)	1,7
	Entreprise d'insertion (N=15)	3,4
	ASBL (N=44)	2,7
	CPAS & commune (N=50)	2,6
	ALE (N=75)	2,1
	Personne physique (N=16)	2,0
Taille	Très petites (0-4) (N=11)	-
	Petites (5 tot 20) (N=69)	3,3
	Moyennes (21 à 50) (N=109)	1,9
	Grandes (51 à 100) (N=78)	1,7
	Très grandes (101 et plus) (N=60)	1,6
CP 322.01 (N=266)		2,0
<b>Total</b>	<b>(N=336)</b>	<b>2,2</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête auprès des entreprises et des données ONEm



Le coût du personnel d'encadrement par titre est étroitement corrélé avec le degré d'encadrement. Le tableau 40 donne le degré d'encadrement, exprimé en nombre et en ETP par type d'entreprise, comme nous l'avions déjà partiellement abordé dans le tableau 31. Ce tableau montre qu'il y a, dans le système, un membre du personnel d'encadrement pour 33 travailleurs. Calculés en ETP, ceci donne un résultat légèrement différent : un ETP d'encadrement par 29 ETP travailleurs titres-services.

Mais les ratios internes restent les mêmes que pour le calcul par tête. Ce sont les entreprises d'intérim qui ont le moins d'ETP d'encadrement par rapport au nombre d'ETP travailleurs titres-services, 1 pour 74. Les CPAS et les communes, en revanche, offrent l'encadrement le plus important avec 15 ETP travailleurs pour 1 ETP d'encadrement. De façon générale, les ratios dans les entreprises du non-marchand sont significativement moins élevés. Dans le contexte de la rentabilité, cela signifie que les CPAS & communes, les entreprises d'insertion, les ASBL et les ALE supportent un coût d'encadrement plus lourd. C'est ce qui ressort également de l'analyse du tableau 39.

**Tableau 40: Degré d'encadrement des travailleurs titres-services (2012)**

	Personnel d'encadrement		Travailleurs		Rapport
	Nombre	ETP	Nombre	ETP	Trav./encadrement en ETP
Entreprise privée	2.018	1.491	78.147	50.690	34
Intérim	234	173	19.844	12.872	74
Entreprise d'insertion	518	383	11.546	7.489	20
ASBL	804	594	18.394	11.931	20
CPAS et commune	420	310	6.998	4.539	15
ALE	542	401	11.202	7.266	18
Personne physique	86	64	5.006	3.247	51
<b>Total</b>	<b>4.622</b>	<b>3.416</b>	<b>151.137</b>	<b>98.035</b>	<b>29</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)



## 4.4 Les recettes des entreprises titres-services

Dans cette partie, nous allons analyser les recettes des entreprises titres-services. Pour ce faire, nous examinons en premier lieu les recettes totales de l'entreprise. Mais celles-ci se composent de différentes facettes et nous allons en approfondir quelques-unes.

En premier lieu, les recettes des entreprises titres-services proviennent des rentrées générées par les titres-services introduits. A côté de cela, il y a aussi les rentrées provenant des primes complémentaires qu'elles reçoivent pour leurs travailleurs groupes cibles. Enfin, il y a les rentrées réalisées grâce aux contributions complémentaires réclamées aux utilisateurs. Nous allons nous intéresser plus particulièrement à ces deux dernières catégories.

### 4.4.1 Recettes d'exploitation totales

Le tableau 41 donne les recettes d'exploitation moyennes des entreprises titres-services selon les données Bel-First en 2012. Au total, les recettes s'élevaient en moyenne à 22,7 euros par titre, ce qui est supérieur à la valeur d'échange du titre. Cette marge représente des rentrées supplémentaires provenant de contributions supplémentaires réclamées aux utilisateurs et de primes supplémentaires.

En Wallonie, ces rentrées sont légèrement supérieures à celles des autres régions : 22,9 euros par titre; toutefois, les coûts sont également plus élevés dans cette région.

L'enquête auprès des entreprises confirme les résultats tirés de Bel-First. De plus, il apparaît que ce sont surtout les entreprises d'insertion qui acquièrent des revenus supplémentaires en sus de la valeur d'échange du titre, vraisemblablement en ordre principal des primes à l'emploi. La recette moyenne la moins élevée par titre s'observe dans les CPAS, les entreprises d'intérim et les ASBL. La taille de l'entreprise est également un facteur d'explication, les grandes entreprises parvenant à acquérir plus de rentrées.

**Tableau 41: Recettes d'exploitation par titre-service (2012)**

	Recette d'exploitation
Bruxelles (N=35)	22,45
Flandre (N=51)	22,79
Wallonie (N=21)	22,91
<b>Total (N=107)</b>	<b>22,71</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête et des données ONEm

### 4.4.2 Mesures pour l'emploi

Indépendamment du système des titres-services, les entreprises en Belgique peuvent recourir à des aides fédérales/régionales lors de l'engagement de certains travailleurs groupes cibles. Les groupes défavorisés étant fortement représentés dans la population des travailleurs titres-services, ces aides représentent une source importante de revenus pour les entreprises titres-services. Pour notre analyse, nous nous basons sur des données collectées lors de l'enquête auprès des entreprises.

Lorsque nous parlons de mesures temporaires pour l'emploi, nous visons les mesures fédérales et régionales qui ne sont accordées à l'entreprise que pendant un laps de temps prédéterminé. Il s'agit notamment:

- ▶ des réductions ONSS et des primes ONEm pour les travailleurs à qualifications réduites;
- ▶ des réductions ONSS et des primes ONEm pour les chômeurs de longue durée comme Activa, SINE;
- ▶ des primes pour les travailleurs de plus de 50 ans (Flandre);

Lorsque nous parlons de mesures permanentes pour l'emploi, nous visons les mesures fédérales et régionales qui sont octroyées à l'entreprise aussi longtemps que le travailleur groupe cible est actif dans l'entreprise. Il s'agit notamment :

- ▶ de l'abaissement structurel des charges pour les bas salaires (fédéral)
- ▶ des primes pour les entreprises d'insertion (Wallonie)



Le tableau 42 présente le montant moyen de mesures temporaires à l'emploi octroyé aux travailleurs bénéficiaires tel que déclaré dans l'enquête auprès des entreprises titres-services. Au total, il s'agit de 2.449 euros par travailleur bénéficiaire. On note toutefois de sérieuses différences en fonction de l'entreprise:

- ▶ A Bruxelles, on perçoit 1.043 euros par travailleur bénéficiaire, tandis qu'en Wallonie, ce montant grimpe jusqu'à 4.041 euros par travailleur. La Flandre se situe au niveau de la moyenne globale. La hauteur du montant en Wallonie explique pourquoi les entreprises en Wallonie ont pointé une diminution de cette aide comme facteur important quand elles enregistraient une baisse des revenus. Elles dépendent beaucoup plus de ces rentrées.
- ▶ Les montants d'aide temporaire les plus importants vont aux entreprises d'insertion (7.420 euros), aux CPAS (4.398 euros par bénéficiaire) et aux ALE (4.112 euros). Ces entreprises occupent en moyenne plus de travailleurs groupes cibles. Les personnes physiques et les entreprises d'intérim perçoivent le montant le moins élevé avec en moyenne 1.551 et 853 euros par travailleur.
- ▶ Les entreprises moyennes et grandes reçoivent le plus d'aide (3.711 euros et 4.394 euros) par travailleur, tandis que les plus petites et les plus grandes entreprises perçoivent le moins d'aide (1.774 euros et 1.495 euros).
- ▶ Au sein de la CP 322.01, l'aide est inférieure à la moyenne avec 2.386 euros par travailleur bénéficiaire.

**Tableau 42: Aperçu du montant moyen des mesures temporaires pour l'emploi par travailleur bénéficiaire (2012)**

Caractéristique		Aide via des mesures temporaires pour l'emploi par travailleur bénéficiaire
Région	Bruxelles (N=50)	1.043,8
	Flandre (N=133)	2.954,2
	Wallonie (N=170)	4.041,3
Type	Entreprise privée (N=128)	2.620,5
	Intérim (N=5)	853,4
	Entreprise d'insertion (N=19)	7.420,5
	ASBL (N=47)	2.083,3
	CPAS & commune (N=35)	4.398,1
	ALE (N=82)	4.112,8
	Personne physique (N=37)	1.551,4
Taille	Très petites (0-4) (N=16)	1.774,6
	Petites (5 à 20) (N=85)	3.263,9
	Moyennes (21 à 50) (N=121)	3.711,8
	Grandes (51 à 100) (N=78)	4.393,7
	Très grandes (101 et plus) (N=50)	1.495,5
CP 322.01 (N=287)		2.386,0
<b>Total</b>	<b>(N=350)</b>	<b>2.449,2</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête et des données ONEm

Le tableau 43 donne le montant moyen des mesures permanentes à l'emploi octroyé aux travailleurs bénéficiaires. Au total, ce montant est de 1.444 euros par travailleur. Ce montant est inférieur à celui des aides temporaires. On observe de fortes différences en fonction de l'entreprise. Ces différences présentent la même tendance que pour les mesures temporaires pour l'emploi.

- ▶ En Flandre, on ne perçoit que 1.318 euros par travailleur bénéficiaire, tandis que ce montant atteint 2.124 euros par travailleur en Wallonie.
- ▶ Les montants d'aide permanente les plus importants vont aux CPAS (4.723 euros) et aux ALE (1.924 euros). Les personnes physiques et les entreprises d'intérim perçoivent le montant le moins élevé avec en moyenne 1.773 et 1.011 euros par travailleur.
- ▶ Les grandes entreprises reçoivent le plus d'aide (2.153 euros) par travailleur, tandis que les petites entreprises (5 à 20 travailleurs) et les plus grandes entreprises (101 travailleurs et plus) perçoivent le moins d'aide.
- ▶ Au sein de la CP 322.01, l'aide est légèrement inférieure à la moyenne avec 1.414 euros par travailleur bénéficiaire.

**Tableau 43: Aperçu du montant moyen des mesures permanentes pour l'emploi par travailleur bénéficiaire (2012)**

Caractéristique		Aide via des mesures permanentes pour l'emploi par travailleur bénéficiaire
Région	Bruxelles (N=54)	1.329,9
	Flandre (N=95)	1.317,6
	Wallonie (N=121)	2.123,8
Type	Entreprise privée (N=124)	1.894,3
	Intérim (N=5)	1.011,0
	Entreprise d'insertion (N=13)	1.619,5
	ASBL (N=35)	1.792,2
	CPAS & commune (N=11)	4.722,5
	ALE (N=53)	1.924,2
	Personne physique (N=29)	1.772,9
Taille	Très petites (0-4) (N=14)	-
	Petites (5 à 20) (N=152)	1.502,2
	Moyennes (21 à 50) (N=90)	1.994,0
	Grandes (51 à 100) (N=64)	2.152,6
	Très grandes (101 et plus) (N=48)	1.301,5
CP 322.01 (N=234)		1.414,6
<b>Total</b>	<b>(N=270)</b>	<b>1.443,9</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête et des données ONEm

#### 4.4.3 Contributions complémentaires des utilisateurs

Les entreprises peuvent également augmenter leurs rentrées grâce à des contributions complémentaires réclamées aux utilisateurs. Celles-ci peuvent prendre différentes formes comme une contribution annuelle pour les assurances, des frais de déplacement supplémentaires, des frais pour le matériel de nettoyage, etc. La mesure dans laquelle les entreprises peuvent imputer ces contributions complémentaires dépend fortement de la concurrence entre entreprises dans la région et de la qualité offerte. Lors des interviews et de l'enquête, il a été dit que pour certaines entreprises, notamment à Bruxelles, il y avait peu de marge pour demander des contributions complémentaires. Dans l'enquête auprès des entreprises en 2010, cela concernait 10% des entreprises.

Le tableau 44 présente la contribution complémentaire imputée aux utilisateurs, calculée selon le nombre de titres remboursés de l'entreprise. Pour le groupe d'entreprises qui impute une contribution complémentaire, on note une moyenne de 0,35 euro par titre. Nous retrouvons les contributions les plus importantes en Flandre avec un montant complémentaire de 0,40 euro par titre. Ce montant n'est que de 0,18 euro par titre à Bruxelles. La concurrence plus rude à Bruxelles joue sans nul doute un rôle, ne permettant pas facilement aux entreprises de réclamer une contribution complémentaire, et si elles le font, ce sera uniquement pour un montant limité.

Le montant est significativement moindre que le montant déclaré par les entreprises et les utilisateurs dans les enquêtes de 2010 : les entreprises déclaraient demander en moyenne 0,8 euro de contribution complémentaire et les utilisateurs pensaient payer 1,45 euro en plus par titre. Dans le cas présent, il s'agit toutefois d'un calcul sur la base des revenus déclarés et non d'une estimation, ce qui fait que le montant inférieur est sans doute plus correct.

**Tableau 44: Contributions complémentaires des utilisateurs par titre (2012)**

Rentrées supplémentaires par titre	
Bruxelles (N=9)	0,18
Flandre (N=50)	0,40
Wallonie (N=19)	0,31
<b>Total (N=78)</b>	<b>0,35</b>

Source: IDEA consult sur la base de l'enquête et des données ONEm



## 4.5 Santé financière générale des entreprises

Le tableau 45 présente quelques indicateurs de la santé des entreprises en 2012. La liquidité selon le current ratio montre dans quelle mesure l'entreprise peut satisfaire à ses obligations financières. Les deux indicateurs sont également utilisés dans le cadre de la détermination de l'aide publique aux entreprises, pour mesurer la santé de l'entreprise. Un current ratio sain se situe entre 1,5 et 3. Il montre combien de fois une entreprise peut payer ses dettes pour les douze mois à venir. La solvabilité indique si on dispose de suffisamment de moyens pour satisfaire à ses obligations en cas de liquidation. Une solvabilité saine se situe entre 25% et 40%. Les deux indicateurs indiquent dans quelle mesure les entreprises ont suffisamment de patrimoine propre au sein de l'entreprise et si elles peuvent satisfaire à leurs obligations en terme de dettes pour l'année à venir. Cela ne porte cependant pas un jugement sur la rentabilité de l'entreprise.

La liquidité des entreprises est fort élevée en moyenne, ce qui tend à montrer qu'il y a suffisamment de moyens liquides dans l'entreprise. La solvabilité se porte bien également avec un taux de 36,7%, largement au-dessus des 25% au minimum.

- ▶ La liquidité et la solvabilité sont les moins élevées à Bruxelles, mais elles se situent néanmoins dans les exigences standard. La Flandre et la Wallonie se positionnent de la même manière.
- ▶ La liquidité et la solvabilité sont les plus faibles dans les entreprises privées et les entreprises d'intérim. Dans le cas des entreprises d'intérim, la solvabilité se situe en-deçà de 25%. Ceci indique qu'elles ont moins de patrimoine propre pour satisfaire à leurs obligations en cas de liquidation. Ceci peut s'expliquer par leur taille bien plus grande et leur chiffre d'affaires bien plus important, ce qui implique un autre modèle d'exploitation. Pour les autres types d'entreprise, les ratios sont bien au-delà des exigences minimales.
- ▶ La taille de l'entreprise n'entraîne pas de trop grosses différences. Seules les très grandes entreprises ont une solvabilité forte proche de 25%. Vu leur taille, il s'agit cependant d'un capital bien plus grand et une solvabilité plus faible n'a rien d'étonnant.

**Tableau 45: Indicateurs de santé des entreprises titres-services (2012)**

Caractéristique		Liquidité (current ratio)	Solvabilité
Région	Bruxelles (N=135)	1,55	25,78
	Flandre (N=336)	2,94	39,29
	Wallonie (N=324)	2,42	38,45
Type	Entreprise privée (N=562)	1,62	28,05
	Intérim (N=4)	1,62	23,38
	Entreprise d'insertion (N=73)	3,61	57,05
	ASBL (N=29)	2,60	45,68
	ALE (N=127)	5,71	61,36
Taille	Très petites (0-4) (N=45)	2,36	41,42
	Petites (5 à 20) (N=150)	2,51	37,84
	Moyennes (21 à 50) (N=245)	2,59	36,84
	Grandes (51 à 100) (N=206)	2,97	41,38
	Très grandes (101 et plus) (N=143)	1,74	27,29
<b>Total</b>	<b>(N=1.066)</b>	<b>2,49</b>	<b>36,66</b>

Source: IDEA consult sur la base des données Bel-First et ONE





## PARTIE 5

### Le coût du système des titres-services en 2012

---

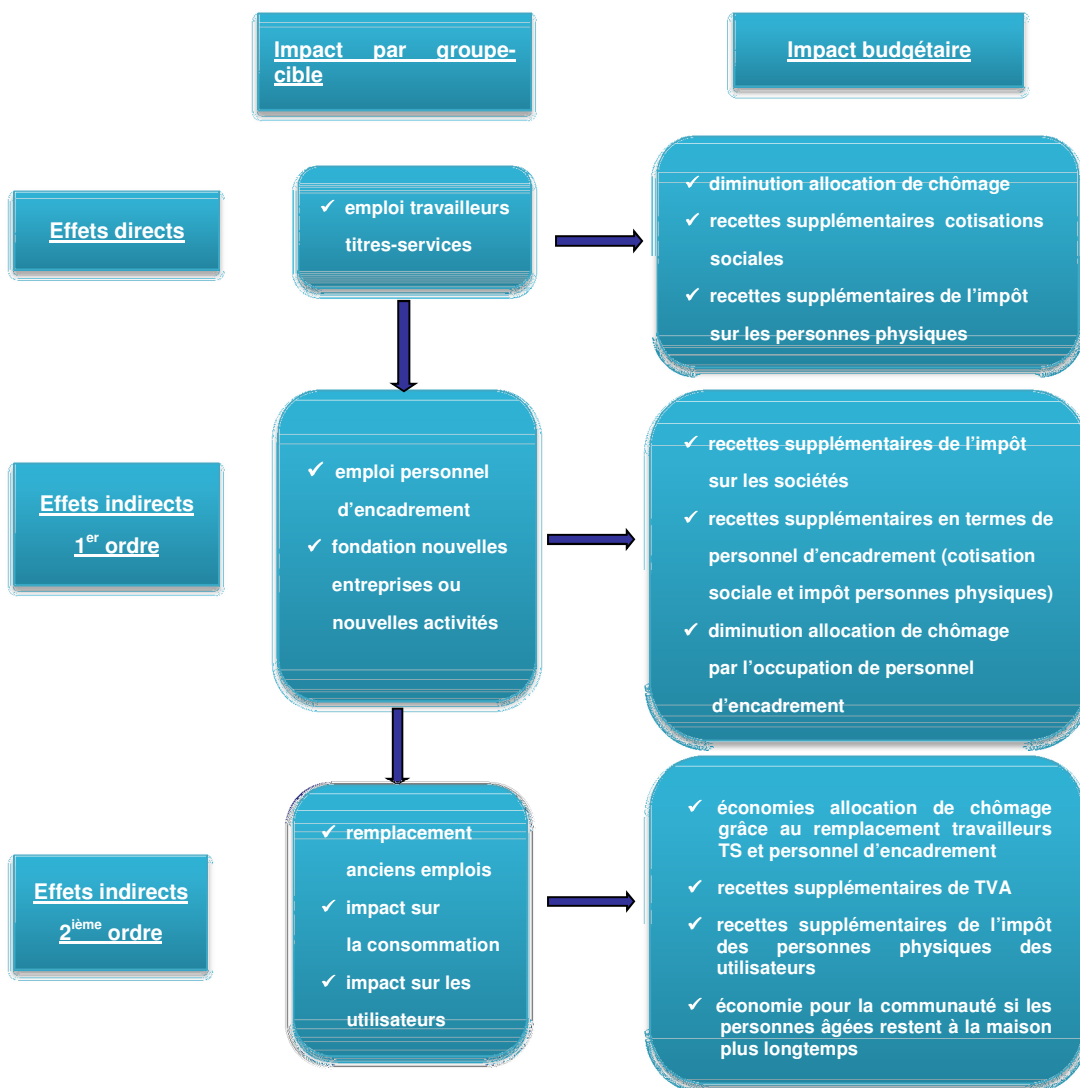


## 1/ Introduction

La croissance constante du système des titres-services a entraîné une hausse du coût budgétaire pour le fédéral. Toutefois, le système des titres-services permet de générer différents **effets de retour directs et indirects**, comme le montre la figure ci-dessous. On dissocie :

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

Figure 55: Impact du système des titres-services

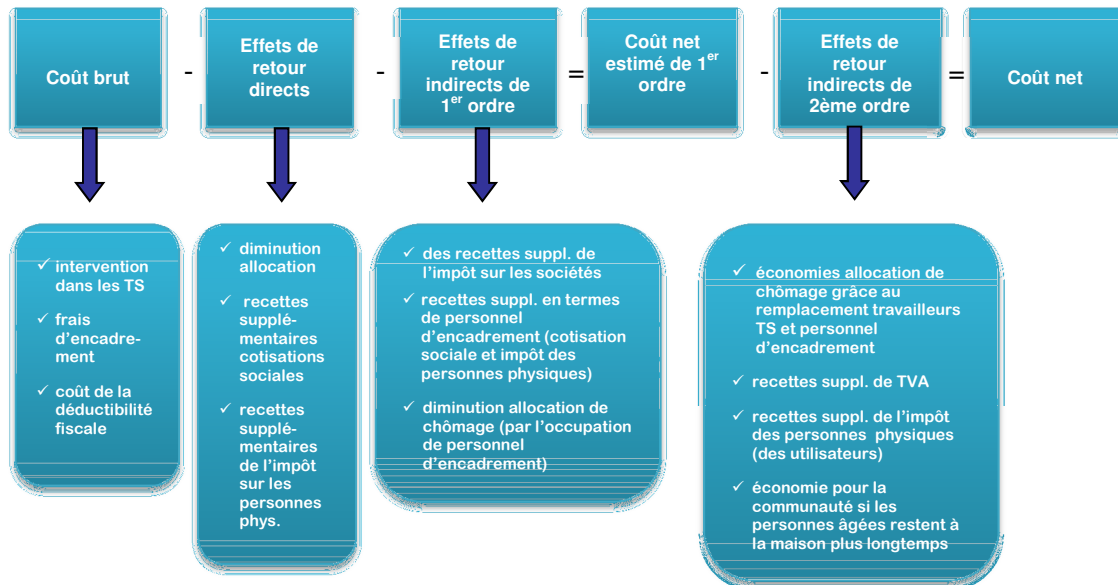


Source: IDEA Consult



La figure 56 montre comment les différents résultats s'articulent. Le coût net de 1<sup>er</sup> ordre comprend les effets de retour directs et les effets de retour indirects de 1<sup>er</sup> ordre qui sont calculés de manière relativement précise. Le coût net total comprend également les effets de retour de 2<sup>ème</sup> ordre mais doit être considéré comme une estimation, étant donné les hypothèses faites sur les effets de retour de 2<sup>ème</sup> ordre.

**Figure 56: Coût brut et net du système des titres-services**



Source: IDEA Consult

**Remarque :** Il est important de préciser que, contrairement aux effets de retour directs, les effets de retour indirects sont des **estimations**, qui se basent sur les données disponibles et sur une série d'hypothèses.

Ce sont essentiellement les effets de retour indirects de 2<sup>ème</sup> ordre qui sont difficilement quantifiables et doivent donc être interprétés avec prudence. Ils se basent sur des hypothèses minimum et maximum et donnent ainsi un ordre de grandeur de l'effet. Les effets de retour indirects de 2<sup>ème</sup> ordre ne seront pas comptabilisés dans le coût net du système, seuls les effets indirects de 1<sup>er</sup> ordre le seront.



## 2/ Coût brut du système des titres-services en 2012

---

Le **coût brut** des activités titres-services effectuées en 2012 est de 1.858,9 **millions euros**.

Ce montant recouvre :

- ▶ l'intervention publique pour les titres-services : 1.594,9 millions euros
- ▶ le coût de l'encadrement de la mesure : 14,9 millions euros
- ▶ le coût de la déductibilité fiscale : 248,9 millions euros

Le coût brut inclut également les titres-services rentrés par les entreprises agréées pour remboursement dans le cadre du régime de « l'aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes ».

L'estimation donnée ci-dessus montre que l'intervention publique (21,41 euros par titre-service jusqu'au 01/02/2012, 21,72 euros entre le 01/02/2012 et le 30/11/2012 et 22,04 euros à partir du 01/12/2012) est la principale composante du coût brut du système. La déductibilité fiscale des titres-services coûte au trésor public près de 249 millions euros. L'impact budgétaire de ce coût fiscal n'est toutefois pas à charge de l'exercice 2012, mais ne se fera sentir que dans 2 ans (en 2014).



### 3/ Effets de retour directs du système des titres-services en 2012

---

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

- ▶ **Effets de retour sur le chômage** : l'activation des demandeurs d'emploi permet au fédéral d'économiser des allocations de chômage grâce à la transition de ceux-ci du chômage vers un emploi rémunéré.
- ▶ **Recettes supplémentaires des cotisations sociales** (cotisations ONSS employeur et travailleur) : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes de sécurité sociale supplémentaires et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire.
- ▶ **Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques** : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes supplémentaires en termes d'impôt des personnes physiques et constituent, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire.

Ci-après une estimation de chacun de ses effets de retour directs.

#### 3.1 Effets de retour sur le chômage

Les allocations de chômage réelles versées aux travailleurs actifs dans le système des titres-services en 2012 ont servi de base à une évaluation des économies totales sur les allocations de chômage. Les allocations d'activation réelles (ex. Activa, SINE), l'allocation de garantie de revenus (AGR) et les allocations de chômage temporaire que certains travailleurs perçoivent durant leur occupation en tant que travailleur titres-services ont été prises en compte dans le calcul en tant que coût.

De cette manière, l'**effet de retour sur le chômage par la création directe d'emploi** en 2012 a été évalué à **212,9** millions euros.

Ce montant résulte de l'économie dans les allocations de chômage à hauteur de 319,7 millions euros, amputée des 3 postes de coûts suivants :

- ▶ coût des allocations d'activation : 42,0 millions euros
- ▶ coût de l'allocation de garantie de revenus (AGR) : 46,6 millions euros
- ▶ coût des allocations de chômage temporaire : 17,8 millions euros



### 3.2 Effets de retour sur la sécurité sociale

Un deuxième effet de retour porte sur les recettes supplémentaires de cotisations sociales. Les données réelles de l'ONSS et l'ONSSAPL concernant les heures prestées, la masse salariale et les réductions pour les travailleurs sous contrat de travail titres-services ont servi de base pour le calcul des cotisations personnelles et patronales sur l'ensemble des heures prestées dans le système des titres-services en 2012. De la même manière, il a été possible d'établir une estimation de l'ensemble des réductions demandées (ex. réductions structurelles, réductions groupes cibles, bonus à l'emploi) et ce montant a été comptabilisé comme coût.

Pour le calcul de l'effet de retour total sur les cotisations sociales, il a également été tenu compte de la substitution du travail régulier par le système des titres-services en matière de tâches ménagères<sup>38</sup>.

De cette manière, on peut évaluer l'**effet de retour sur la sécurité sociale par la création directe d'emplois** en 2012 à **367,3** millions euros.

### 3.3 Effets de retour sur le précompte professionnel

Un troisième effet de retour porte sur les recettes supplémentaires de précompte professionnel. Sur la base du salaire horaire brut moyen et du nombre d'heures prestées, il a été possible d'établir une estimation du revenu annuel brut moyen d'un travailleur titres-services.

Ensuite, l'impôt total sur les personnes physiques dû a été calculé pour trois schémas fiscaux (ménages à deux revenus, ménages à un seul revenu et isolés). Il a été tenu compte des réductions des personnes isolées avec enfants à charge<sup>39</sup> et des réductions pour personnes isolées. Etant donné que 98 % des travailleurs titres-services sont des femmes, les réductions pour enfants à charge n'ont pas été prises en compte dans les cas des ménages à deux revenus, en prenant comme principe que, dans ce schéma fiscal, les enfants sont à charge du conjoint.

On a également procédé à une estimation du gain d'impôt sur le pécule de vacances payé (calculé sur les heures prestées de 2012). Comme pour l'estimation des recettes de cotisations sociales supplémentaires, une correction a été apportée pour la substitution du travail régulier par le régime des titres-services.

De cette manière, on peut évaluer l'**effet de retour sur le précompte professionnel par la création directe d'emplois** en 2012 à **166,6** millions euros.

---

<sup>38</sup> L'enquête menée auprès des utilisateurs en 2010 montre qu'avant le système des titres-services, 8,1 % des utilisateurs confiaient leurs tâches ménagères à une autre organisation prestataire de services (aides à domicile, CPAS, ALE ou entreprise privée).

<sup>39</sup> Les données de l'enquête menée auprès des travailleurs en 2011, concernant le nombre d'enfants des travailleurs titres-services isolés, ont permis de déduire les réductions sur l'impôt de base, pour le nombre d'enfants à charge.



## 4/ Effets de retour indirects du système des titres-services en 2012

---

### 4.1 Effets de retour indirects de premier ordre

#### 4.1.1 Recettes supplémentaires de l'impôt des sociétés

Depuis 2004, le système des titres-services a permis la création de nouvelles entreprises ainsi que le déploiement de nouvelles activités au sein d'entreprises existantes. Ces entreprises sont soumises à l'impôt des sociétés en fonction de leur statut et, si elles sont rentables, elles représentent un poste de recette supplémentaire pour les finances publiques.

L'analyse Bel-First pour l'année 2012 a permis d'obtenir des données au sujet de l'impôt sur le bénéfice payé par les entreprises pour leurs activités titres-services. La corrélation du bénéfice avec les titres introduits a permis de déduire un paramètre général de bénéfice par titre. En extrapolant ce paramètre aux entreprises soumises à l'impôt (entreprises privées, entreprises d'intérim et personnes physiques), on obtient une approximation fiable de l'impôt sur les sociétés payé. Certaines ASBL et autres organisations hors de ces trois types peuvent également être soumises à l'impôt, à titre exceptionnel. Donc, même si certaines entreprises ne sont pas prises en compte, l'impact sur le résultat en sera limité. Etant donné que les montants des impôts déclarés ont été extrapolés aux entreprises pour lesquelles ces chiffres n'étaient pas disponibles, le montant obtenu reste une approximation.

Le total de l'impôt des sociétés payé par les entreprises titres-services en 2012 est **estimé à 16,4 millions euros**.

#### 4.1.2 Recettes supplémentaires en termes de personnel d'encadrement

Le personnel d'encadrement est source d'emploi supplémentaire dans le système des titres-services. Le salaire de ce personnel d'encadrement génère des recettes supplémentaires d'impôt des personnes physiques et de sécurité sociale par le biais des cotisations personnelles et patronales et constitue, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire.

L'enquête réalisée par l'ONEM comprend des données relatives à l'emploi de personnel d'encadrement. Au total, 4.622 collaborateurs d'encadrement étaient occupés en 2012, soit 3.416 ETP<sup>40</sup>. Les recettes supplémentaires de l'impôt des personnes physiques ont été calculées sur base d'un salaire standard moyen (CP 218) et moyennant application des barèmes fiscaux en vigueur. Les données de l'ONSS sur les cotisations sociales générales des collaborateurs d'encadrement ont permis de calculer les cotisations sociales de ce groupe, y compris la réduction applicable sur le salaire standard moyen. Etant donné que nous ne disposons pas de données individuelles, le montant reste une approximation. Les exceptions fiscales et réductions sociales n'ont pas pu être prises en compte.

Le total des recettes supplémentaires des cotisations sociales et impôts sur les personnes physiques pour le personnel d'encadrement en 2012 est **estimé à 41 millions euros**.

---

<sup>40</sup> Soit 54,8 % des 5 077 collaborateurs d'encadrement occupés à 100 %, 37,5 % à 50 % (mi-temps) et 7,7 % à 25 % (temps partiel).



### 4.1.3 Effets de retour sur le chômage par l'occupation de personnel d'encadrement

Certains travailleurs occupés dans une activité d'encadrement de travailleurs titres-services étaient demandeurs d'emploi avant d'exercer cet emploi. L'activation de ces demandeurs d'emploi permet à l'État fédéral d'économiser leurs allocations de chômage.

L'allocation de chômage standard a été calculée sur base des mêmes salaires standard que ceux utilisés pour le calcul des recettes supplémentaires générées par l'emploi de personnel d'encadrement (CP 218). L'enquête menée auprès des entreprises (2010) a permis de déterminer le nombre de collaborateurs d'encadrement qui étaient au chômage avant leur emploi dans le système des titres-services. Ces deux données ont permis de calculer l'effet de retour sur le chômage. Nous ne disposons toutefois pas de données concernant la durée du chômage ou la situation de famille de ces anciens demandeurs d'emploi. Le montant reste donc une approximation.

Les effets de retour totaux découlant de l'économie des allocations de chômage pour le personnel d'encadrement en 2012 sont **estimés à 8,4 millions euros**.

### 4.1.4 Effets de dépenses supplémentaires induits par la constitution de droits sociaux

Les travailleurs titres-services et les collaborateurs d'encadrement contribuent au financement de la sécurité sociale, surtout s'ils étaient chômeurs auparavant. Toutefois, leurs contributions leur donnent également des droits, ce qui se traduit par des dépenses présentes et futures de sécurité sociale.

Le coût brut inclut déjà les réductions d'impôts spécifiques et les instruments comme le chômage temporaire, mais les cotisations des travailleurs ouvrent aussi le droit à des avantages et indemnités, tels que le droit à la pension.

Ces coûts supplémentaires **n'ont** cependant **pas pu être calculés**. Les coûts futurs, tels que les pensions, ne pourront être chiffrés que lorsque la carrière des travailleurs titres-services sera complète.





## 4.2 Effets de retour indirects de deuxième ordre

### 4.2.1 Economies sur les allocations de chômage grâce au remplacement des travailleurs titres-services

Le système des titres-services a généré une création nette de nouveaux emplois, tant pour les travailleurs titres-services que pour le personnel d'encadrement.

Certains travailleurs titres-services occupaient un autre emploi avant leur entrée dans le système : 52,1 % ont d'ailleurs indiqué qu'ils avaient été remplacés dans leur ancienne fonction (enquête menée auprès des travailleurs en 2011). Le système des titres-services entraîne donc une double dynamique d'emploi. Certains « anciens » emplois ont été conservés, donnant ainsi la possibilité à d'autres personnes, notamment des demandeurs d'emploi, d'occuper ces postes, ce qui fait baisser la charge des allocations de chômage.

Toutefois, certains obstacles, notamment le manque de connaissance des anciens emplois, empêchent de calculer précisément cet effet. Il faudrait, pour ce faire, connaître le nombre des anciens emplois qui ont été conservés et la durée de leur occupation. Partir du principe que chaque emploi a été, à un certain moment, occupé par un demandeur d'emploi inoccupé, permet de surmonter ces deux obstacles<sup>41</sup>. Étant donné le manque de données exactes, nous travaillerons sur des hypothèses qui permettront de quantifier l'effet en termes de montants minimum et maximum.

L'enquête menée auprès des travailleurs (2011) permet de connaître le nombre de travailleurs entrant dans le système des titres-services, en provenance d'une fonction rémunérée qui n'a pas disparu ou n'a pas été transformée en statut ALE. L'enquête indique également le nombre de travailleurs dont la fonction a été reprise après leur départ et existe donc toujours<sup>42</sup>. Grâce à cela, il est donc possible de réaliser une estimation du nombre de fonctions restantes.

Ensuite, il faut encore savoir combien de temps ces fonctions ont été occupées et donc sur quelle période s'étend l'effet de retour sur les allocations de chômage. Il n'existe pas de données objectives en la matière, il faut donc partir d'hypothèses quant au nombre de mois d'occupation de la fonction, allant de 6 à 12 mois, respectivement l'hypothèse minimum et maximum.

Si nous appliquons ce raisonnement au système des titres-services en 2012, nous obtenons une fourchette de l'ampleur de l'effet de retour. Étant donné le manque de données quantitatives individuelles, il faut être très prudent dans l'interprétation des chiffres vu les différentes hypothèses qui sous-tendent le raisonnement.

Selon cette analyse, l'économie totale d'allocations de chômage suite au remplacement des travailleurs titres-services en 2012 **pourrait se situer entre 106,8 millions euros à 213,6 millions euros.**

---

<sup>41</sup> Cela peut se faire soit par l'embauche directe d'un demandeur d'emploi ou bien, en second ordre, par l'embauche d'un travailleur dont l'ancienne fonction est alors exercée par un demandeur d'emploi. Dans cette optique, chaque fonction est alors, à un certain moment, occupée par un demandeur d'emploi inoccupé.

<sup>42</sup> 52,1 % des travailleurs ont indiqué qu'ils avaient été remplacés dans leur ancienne fonction (enquête menée auprès des travailleurs en 2011).



#### 4.2.2 Économies d'allocation de chômage par le remplacement du personnel d'encadrement

Il est possible que l'ancienne fonction du personnel d'encadrement soit reprise par des demandeurs d'emploi inoccupés, de sorte que les nouvelles fonctions entraînent une baisse indirecte des dépenses de chômage.

L'enquête menée auprès des entreprises (2010) permet de connaître le nombre des membres du personnel d'encadrement entrant dans le système des titres-services, en provenance d'une fonction rémunérée. On rencontre ici les mêmes obstacles que pour le remplacement des travailleurs titres-services, à savoir que l'on ne connaît ni le nombre effectif de fonctions reprises, ni la durée de l'occupation. Deux hypothèses permettent de surmonter cet obstacle. Tout d'abord, on part du principe que la même proportion de fonctions a été réoccupée que pour les travailleurs titres-services. Ensuite, on se base ici aussi sur la double hypothèse d'une durée d'occupation d'une demi-année ou d'une année complète. Le nombre d'hypothèses utilisées invite à une prudence nécessaire dans le chiffrage de l'effet de retour.

Si nos hypothèses constituent une bonne approche de la réalité, les économies totales d'allocations de chômage par le remplacement du personnel d'encadrement en 2012 pourraient varier **entre 7,9 millions euros et 15,9 millions euros.**

#### 4.2.3 Recettes supplémentaires de TVA

L'augmentation de l'emploi de travailleurs titres-services et du personnel d'encadrement implique une hausse de revenus pour ces personnes, donc une augmentation de la consommation qui, à son tour, accroît les recettes TVA de l'État.

Cet effet est difficilement quantifiable étant donné l'absence de données relatives au comportement de consommation de ces travailleurs. De plus, la différence salariale avant et après l'entrée dans le système des titres-services n'est pas connue sur une base individuelle. Dès lors, nous nous focaliserons sur les différences salariales entre les allocations de chômage, pour les personnes au chômage avant leur entrée dans le système des titres-services, et leur revenu en tant que travailleurs titres-services ou personnel d'encadrement.

Étant donné l'absence de données individuelles, il convient de travailler sur base d'approches moyennes. Pour les travailleurs titres-services, on peut utiliser le revenu moyen et l'allocation de chômage, comme établi dans le schéma des coûts basé sur les données de l'ONEM. Pour le personnel d'encadrement, les données disponibles sont encore plus rares, il convient donc d'utiliser un salaire de base (CP 218) et les allocations de chômage y afférentes.

Après avoir tenu compte d'un taux d'épargne de base de la Banque nationale pour 2012, on établit un scénario minimum et maximum. Dans le scénario minimum, la consommation supplémentaire porte uniquement sur l'achat de produits à 6 % de TVA ; dans le scénario maximum, la consommation supplémentaire porte uniquement sur l'achat de produits à 21 % de TVA. La fourchette d'estimation est donc très large.

Les recettes supplémentaires de TVA en 2012 pourraient varier **entre 8,2 millions euros et 28,6 millions euros.**



#### 4.2.4 Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des utilisateurs

Grâce aux titres-services, certains utilisateurs ont repris le travail ou travaillent plus longtemps. L'augmentation de revenu qui en découle génère également une hausse des recettes de l'impôt sur les personnes physiques et des cotisations sociales.

L'enquête menée auprès des utilisateurs (2010) permet de connaître le nombre de personnes qui ont repris le travail ou travaillent davantage grâce aux titres-services, ainsi que le nombre moyen de jours de travail supplémentaires. Si l'on extrapole ces chiffres à l'ensemble de l'année 2012, on obtient un volume de travail de plus de 27.361 ETP<sup>43</sup>. Ce résultat doit être interprété avec prudence car il se base sur les données de l'enquête menée auprès des utilisateurs, extrapolées à l'ensemble des utilisateurs.

Il est malaisé de transposer ces emplois supplémentaires en impôts supplémentaires car les données individuelles manquent pour ce qui concerne les barèmes fiscaux des utilisateurs. Pour déterminer un ordre de grandeur, nous utiliserons donc le salaire journalier standard brut belge.

En utilisant un taux d'imposition moyen, couplé au nombre de jours prestés en plus, on peut obtenir une estimation des recettes supplémentaires de l'impôt des personnes physiques. Il s'agit d'une approximation qui donne un ordre de grandeur.

Les recettes supplémentaires de l'impôt des utilisateurs en 2012 **pourraient s'élever approximativement à 287,5 millions euros**<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Une année compte 48 semaines de travail. 1 ETP est assimilé à 220 jours de travail.

<sup>44</sup> Sur la base du chiffre relatif à la part des ménages individuels de Sodexo (2010).



## 5/ Coût net du système des titres-services en 2012

En guise de conclusion, le tableau 46 donne un aperçu du coût net du système, compte tenu du coût brut, des effets de retour directs et des effets de retour indirects de 1<sup>er</sup> ordre, dont la fiabilité permet de les intégrer au calcul. Les effets de retour de 2<sup>ème</sup> ordre étant des estimations minimales et maximales à cause du manque de données précises, ils ne sont pas intégrés au calcul et sont présentés séparément dans le tableau 47.

**Tableau 46: Coût et effets de retour du système des titres-services**

	Effet	Montant
Coût brut	Intervention en faveur des titres-services	€ 1.594.920.462
	Frais d'encadrement	€ 14.951.598
	Coût de la déductibilité fiscale	€ 248.991.539
<b>Coût brut total</b>		<b>€ 1.858.863.600</b>
Effets de retour directs	Diminution des allocations de chômage	€ 212.885.792
	Accroissement de recettes des cotisations sociales	€ 367.285.992
	Accroissement de recettes des impôts des personnes physiques	€ 166.639.779
<b>Effets de retour directs totaux</b>		<b>€ 746.811.564</b>
Effets de retour indirects de 1 <sup>er</sup> ordre	Accroissement de recettes des impôts des sociétés	€ 16.399.113
	Accroissement de recettes des cotisations sociales et des impôts des personnes physiques du personnel d'encadrement	€ 41.026.451
	Diminution des allocations de chômage du personnel d'encadrement	€ 8.480.618
<b>Effets de retour indirects totaux (1<sup>er</sup> ordre)</b>		<b>€ 65.906.182</b>
<b>Coût net (1<sup>er</sup> ordre)</b>		<b>€ 1.046.145.854</b>

Source: IDEA Consult



Le tableau 46 montre que les effets de retour directs s'élevaient à 746,8 millions euros. Outre les effets de retour directs, les effets de retour indirects de 1<sup>er</sup> ordre ont aussi été calculés. Ils atteignent un total de 66 millions euros. Si l'on intègre cette donnée, le **coût net** (de 1<sup>er</sup> ordre) du système des titres-services pour l'année 2012 est de **1.046,1 millions euros**. Les **effets directs et indirects clairement identifiables** (1<sup>er</sup> ordre) du système abaissent donc d'environ **44 %** la facture des pouvoirs publics.

Outre les effets indirects de 1<sup>er</sup> ordre, des effets indirects de 2<sup>ème</sup> ordre ont également été identifiés. Cependant ces effets sont difficiles à quantifier et dépendent d'un certain nombre d'hypothèses minimales et maximales. La valeur de ces effets de retour selon le scénario (minimum ou maximum) est présentée dans le Tableau 47. Toutefois ces effets de retour indirects s'avèrent considérables et varieraient entre **minimum 410,4 millions euros et maximum 545,6 millions euros**. Le principal poste est détenu par les recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des utilisateurs découlant de leur changement de situation professionnelle (287,5 millions).

**Tableau 47: Effets de retour du 2<sup>ième</sup> ordre**

	Effet	Montant
Effets de retour indirects de 2 <sup>ième</sup> ordre	Économie suite au remplacement des travailleurs titres-services	Minimum: € 106,8 millions
		Maximum: € 213,6 millions
	Économie suite au remplacement du personnel d'encadrement	Minimum: € 7,9 millions
		Maximum: € 15,9 millions
	Accroissement des recettes TVA	Minimum: € 8,2 millions
		Maximum: € 28,6 millions
Accroissement des recettes de l'impôt des personnes physiques des utilisateurs	€ 287,5 millions	
<b>Totaux des effets de retour indirects de 2<sup>ième</sup> ordre</b>		<b>Minimum: € 410,4 millions</b>
		<b>Maximum: € 545,6 millions</b>

Source: IDEA Consult



## 6/ Évolution du coût du système des titres-services

Le tableau ci-dessous reprend le coût brut et le coût net (de 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> ordre) du système des titres-services depuis 2010, ainsi que le coût net moyen par travailleur titre-services.

**Tableau 48: Evolution du coût du système des titres-services**

	2010	2011	2012
Coût brut	€ 1.430.432.704	€ 1.655.312.535	€ 1.858.863.600
Coût net (1 <sup>er</sup> ordre)	€ 726.323.112	€ 911.338.283	€ 1.046.145.854
Coût net maximum (2 <sup>ème</sup> ordre)	€ 383.171.377	€ 527.356.260	€ 635.658.008
Coût net minimum (2 <sup>ème</sup> ordre)	€ 259.243.234	€ 388.109.586	€ 500.466.948
Coût net moyen (1er ordre)/travailleur	€ 5.305	€ 6.083	€ 6.922
Coût net moyen maximum (2 <sup>ème</sup> ordre)/travailleur	€ 2.799	€ 3.520	€ 4.206
Coût net minimum (2 <sup>ème</sup> ordre)/travailleur	€ 1.893	€ 2.590	€ 3.311

Source: IDEA Consult

En raison de l'augmentation constante du nombre d'utilisateurs de titres-services, le coût brut du système des titres-services augmente d'année en année. Toutefois, les effets de retour connaissent également une évolution ascendante. L'augmentation des effets de retour directs peut s'expliquer par les facteurs suivants :

- ▶ La hausse du salaire des travailleurs titres-services, entraînant une augmentation du précompte professionnel et des cotisations sociales.
- ▶ La hausse du nombre moyen d'heures de travail des travailleurs titres-services, entraînant aussi une augmentation du précompte professionnel et des cotisations sociales.
- ▶ L'augmentation annuelle des allocations de chômage moyennes (grâce à l'index), ce qui représente une économie plus importante dans les allocations de chômage des personnes qui étaient sans emploi avant d'intégrer le système des titres-services.

Au total, le coût net du système des titres-services, compte tenu des effets indirects de 1<sup>er</sup> ordre, se chiffrait à 6.922 euros par travailleur en 2012 (contre 6.083 euros en 2011). Si nous tenons compte des effets indirects de deuxième ordre, le coût moyen d'un travailleur titres-services varie entre 3.311 euros et 4.206 euros. Les pouvoirs publics doivent donc déboursier minimum 3.311 euros net pour financer un travailleur dans le système des titres-services.



## PARTIE 6

### Conclusions

---



Cette neuvième évaluation analyse le système des titres-services dans ses différentes dimensions. On s'est intéressé à l'ampleur du système, à la qualité de l'emploi titres-services, à la rentabilité du système titres-services, ainsi qu'au coût tant direct qu'indirect du système en 2012. Nous récapitulons ci-dessous les principales conclusions du rapport partie par partie.

---

### L'AMPLEUR DU SYSTÈME TITRES-SERVICES EN 2012 ET L'ÉVOLUTION DEPUIS SON LANCEMENT

---

- ▶ **Le système des titres-services est un important générateur d'emplois, surtout pour les personnes faiblement qualifiées.** En 2012, 151.137 travailleurs ont été actifs dans le système des titres-services, soit 98.035 équivalents temps plein<sup>45</sup>, pour un total de 164.264 emplois. Globalement, les emplois titres-services représentent 4,3% de tous les emplois en Belgique. Dans une période où les emplois faiblement qualifiés disparaissent en raison de la désindustrialisation et de la délocalisation, le système des titres-services offre donc un réservoir important d'emplois pour les travailleurs à faible qualification. Ce sont surtout les femmes, les plus de 50 ans, les personnes faiblement qualifiées et les citoyens non UE qui sont fortement représentés dans le système.
- ▶ **Création limitée de nouveaux emplois en 2012.** Le nombre de travailleurs titres-services a augmenté en 2012, mais de façon limitée. Le nombre de travailleurs titres-services est ainsi passé de 149.827 en 2011 à 151.167 en 2012, ce qui représente une hausse de 0,9% et constitue une forte baisse du taux de croissance de l'emploi par rapport à 2011 où ce taux s'élevait encore à 9,4%. Le système continue donc de générer de nouveaux emplois, mais dans une moindre mesure que dans le passé. Après 9 ans d'existence, le système semble donc se stabiliser et a fort probablement atteint son maximum en termes de création d'emplois.
- ▶ **Les travailleurs titres-services bruxellois sont surreprésentés dans le système des titres-services.** Comme indiqué ci-dessus, l'emploi dans le système des titres-services n'a augmenté en 2012 que dans une mesure limitée. En outre, on constate d'importantes différences entre les Régions en termes de création d'emplois dans le système. On note ainsi qu'à Bruxelles, la création d'emplois, avec une croissance de 4,4%, était encore importante, même si ce pourcentage est nettement inférieur à celui de 2011, lorsque la création de nouveaux emplois atteignait encore 17%. En revanche, on enregistre en Wallonie un recul de 0,6%. La Flandre se situe dans la moyenne belge, avec un taux de création d'emploi de 0,7% en 2012. De ce fait, la part de travailleurs bruxellois dans le système des titres-services augmente année après année. En 2006, seuls 8,1% de travailleurs bruxellois travaillaient dans le système. Leur proportion se chiffrait en 2012 à 13,9%. Si nous comparons ce pourcentage avec la part des habitants de Bruxelles, il apparaît de façon évidente que les travailleurs bruxellois sont surreprésentés dans le système des titres-services, surtout au détriment des travailleurs wallons, qui ne représentent que 26,1% de l'emploi dans le système.
- ▶ **Le système des titres-services attire toujours de nouveaux utilisateurs.** En dépit de l'augmentation restreinte du nombre de travailleurs titres-services en 2012 (0,9%), on remarque que le système continue d'attirer de nouveaux utilisateurs. On dénombrait ainsi 899.558 utilisateurs actifs de titres-services en 2012, contre 834.959 en 2011, soit une hausse de 8%. L'augmentation du nombre d'utilisateurs enregistrée en 2012 égale presque celle de 2011 (10%). Bien que le système ait déjà 9 ans d'existence, il continue donc à séduire de nouveaux utilisateurs. Au total, 18,9% des ménages belges ont eu recours aux titres-services en 2012.

---

<sup>45</sup> Étant donné que les travailleurs titres-services travaillent en moyenne 24,1 heures dans le système.





- ▶ **Augmentation de l'intensité d'utilisation des titres-services.** Outre le fait que de nouveaux utilisateurs continuent à adhérer au système des titres-services, il apparaît que ces utilisateurs recourent toujours plus aux titres-services. Pas moins de 123,0 millions de titres-services ont ainsi été achetés en 2012 contre 109,1 millions en 2011, ce qui représente une hausse de 13%, soit davantage que le pourcentage de nouveaux utilisateurs (9%). L'augmentation des achats de titres en 2012 est également plus élevée qu'en 2011 (13% en 2012 contre 12% en 2011), ce qui conduit logiquement à un taux d'achat moyen de titres plus élevé en 2012 (136 titres ou une moyenne de 2,6 titres par semaine). Néanmoins, cette hausse pourrait s'expliquer en partie par l'augmentation du prix des titres-services en janvier 2013. Nonobstant ce phénomène temporaire, il apparaît que l'accroissement de l'intensité d'utilisation des titres persiste depuis 2009. Il était alors question de 115 titres, soit une moyenne de 2,2 titres par semaine.
- ▶ **Un utilisateur de titres-services sur trois a plus de 65 ans.** En 2012, 27,5% des utilisateurs étaient âgés de plus de 65 ans. Ceci tend à montrer que, contrairement aux objectifs initiaux du système des titres-services, le système ne sert pas seulement à permettre à des couples où les deux partenaires travaillent de mieux combiner vie professionnelle et vie familiale mais sert aussi dans le cadre de l'aide ménagère à domicile pour les personnes plus âgées qui ne sont plus professionnellement actives. On constate en outre que la part de ce dernier groupe (les plus de 65 et les plus de 80 ans) dans la population totale des utilisateurs croît d'année en année (de 24,8% en 2009 à 27,5% en 2012). Cette augmentation peut indiquer un vieillissement du groupe initial d'utilisateurs des titres-services ou davantage d'entrées d'utilisateurs de ce groupe dans le système. Ces utilisateurs éprouvent naturellement des besoins différents de ceux des familles où les deux partenaires travaillent. Il convient donc de suivre attentivement cette évolution.
- ▶ **Baisse du nombre d'entreprises agréées dans le système des titres-services.** Pour la première fois depuis le lancement du système des titres-services, le nombre d'entreprises agréées en fin d'année était inférieur au nombre d'entreprises actives au cours de l'année. On comptait ainsi 2.753 entreprises titres-services actives courant 2012 contre 2.711 à la fin de cette même année. En outre, si l'on compare avec la fin de l'année 2011, on note une baisse de 1,6% du nombre d'entreprises. Le recul du nombre d'entreprises en 2012 s'expliquerait par la combinaison d'une baisse relative des nouveaux agréments et d'une stabilisation relative du nombre de cessations d'activités. Il est important de souligner que les cessations d'activités sont de plus en plus dues à la faillite.
- ▶ **La baisse du nombre d'entreprises titres-services touche essentiellement les entreprises wallonnes.** Par rapport à 2011, on constate que la baisse la plus importante du nombre d'entreprises titres-services est enregistrée en Wallonie. Fin 2011, 1.066 entreprises titres-services étaient actives en Wallonie. Fin 2012, leur nombre était descendu à 1.030, soit une baisse de 3%. Les entreprises bruxelloises et flamandes ont été le plus épargnées par ce recul (respectivement -0,2% et -0,5%). La diminution du nombre d'entreprises actives en Wallonie explique également la baisse de l'emploi dans le système enregistrée dans cette Région.
- ▶ **Important recul de la proportion de petites entreprises titres-services.** 6 entreprises titres-services sur 10 occupent de 5 à 50 travailleurs titres-services, 1 sur 4 en occupe plus de 50, tandis que 13% des entreprises emploient moins de 4 travailleurs. Il est frappant de constater que, depuis 2009, la proportion d'entreprises titres-services de moins de 4 travailleurs a fortement diminué (de 18,5% en 2009 à 12,9% en 2012). En revanche, la part des entreprises de plus de 50 travailleurs titres-services est passée de 21,7% en 2009 à 25,4% en 2012. Il apparaît donc de façon évidente que le marché évolue au détriment des plus petites entreprises titres-services et au bénéfice des entreprises de plus grande taille.
- ▶ **Les entreprises marchandes sont de plus en plus présentes dans le système des titres-services.** Les entreprises marchandes représentaient 64% des entreprises titres-services en 2012. Depuis 2006, la proportion de ces entreprises n'a d'ailleurs cessé de croître, passant de 42% en 2006 à 64% en 2012.



---

## LA QUALITE DE L'EMPLOI TITRES-SERVICES EN 2012 ET L'EVOLUTION DEPUIS LE LANCEMENT DU SYSTEME

---

- ▶ **Image nuancée en ce qui concerne l'évolution de la qualité de l'emploi.** Dans les précédentes évaluations, on notait clairement une amélioration de la qualité de l'emploi dans le système des titres-services. Or, pour la première fois, l'évaluation révèle une image plus nuancée de l'évolution de la qualité d'un emploi titres-services. En effet, certains indicateurs continuent à évoluer positivement, tandis que d'autres connaissent une évolution négative.
- ▶ **Stabilisation de l'emploi.** Les indicateurs qui évoluent positivement témoignent surtout d'une stabilisation et d'un ancrage de l'emploi dans le système.
  - ◆ **Le nombre de contrats à durée indéterminée:** en 2012, les nouveaux travailleurs titres-services se voyaient proposer 47,2% de contrats à durée indéterminée et 52,8% de contrats à durée déterminée. La proportion de CDI augmente d'année en année. Elle s'élevait à 41% en 2011, contre 47% en 2012.
  - ◆ **Le nombre d'heures effectivement prestées:** le nombre moyen d'heures est également en constante augmentation. Selon les chiffres de l'ONSS, les travailleurs titres-services travaillaient en moyenne 15 heures par semaine en 2005. En 2012, le nombre moyen d'heures de travail hebdomadaires est passé à 18,3.
  - ◆ **Le nombre de jours effectivement prestés:** en 2012, 70,5% des travailleurs titres-services travaillaient dans le système pendant plus de 6 mois. En 2011, ce pourcentage s'élevait à 67,7%.
  - ◆ **Le salaire horaire moyen:** le salaire horaire moyen d'un travailleur titres-services augmente année après année. Il s'élevait en 2012 à 10,82 euros contre 8,76 euros en 2006.
- ▶ **Recul de certains aspects qualitatifs de l'emploi titres-services.** Un certain nombre d'indicateurs connaissent une évolution négative et accusent un recul de certains aspects qualitatifs de l'emploi titres-services. Selon toute probabilité, ce recul serait imputable à la politique menée par les entreprises titres-services en matière de frais de fonctionnement. Il apparaît ainsi que différentes entreprises s'efforcent de réduire leurs frais de fonctionnement en vue de garantir leur rentabilité. Cette tendance se manifeste dès lors dans l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs liés à la qualité et l'encadrement des travailleurs titres-services.
  - ◆ **Le pourcentage de travailleurs formés par le biais du budget du Fonds de formation titres-services:** 22,6% des travailleurs titres-services ont bénéficié d'une formation subventionnée par le Fonds de formation. Ce taux a diminué depuis 2011 (29,3%). Il convient toutefois d'interpréter ces pourcentages avec prudence attendu que toutes les entreprises n'ont pas réclamé de remboursement pour leurs formations. Cela donne cependant une indication de la tendance, chez les entreprises, à limiter autant que possible les heures non productives des travailleurs titres-services. Les premiers chiffres pour 2012 (encore incomplets) indiquent une augmentation de ce pourcentage (jusqu'à 26,9%), qui reste toutefois en-deçà du niveau de 2010 (29,3%).
  - ◆ **Le nombre moyen de membres du personnel d'encadrement par travailleur titres-services:** En 2012, 4.622 personnes étaient occupées dans le domaine de l'encadrement des travailleurs titres-services. Cette proportion est nettement inférieure à celle de 2011 (5.077 personnes). En 2012, on compte en moyenne un membre du personnel d'encadrement pour 33 travailleurs titres-services (1 pour 30 en 2011).
  - ◆ **Le recours au chômage temporaire:** Entre 2008 et 2012, le nombre moyen de jours de chômage temporaire par entreprise est passé de 85,7 en 2008 à 134,7 en 2012. Le montant moyen par travailleur et entreprise (déflaté) a également fortement augmenté entre 2008 et 2012 (quasiment le double).
  - ◆ **Sorties du système:** le pourcentage de travailleurs titres-services sortis du système a augmenté pour la première fois depuis 2008. On note ainsi que 21,2% de travailleurs titres-services sont sortis du système en 2012, contre 18,2% en 2011.



---

## LA RENTABILITE DES ENTREPRISES TITRES-SERVICES

---

- ▶ **La rentabilité des activités titres-services est positive, mais fléchissante.** Pour l'ensemble des entreprises titres-services, les activités titres-services sont toujours rentables, mais cette rentabilité a nettement baissé depuis le lancement du système. Selon les données de Bel-First, les entreprises enregistraient en 2012 une marge opérationnelle de 0,5 euro par titre et une marge bénéficiaire de 0,3 euro par titre. Les marges bénéficiaires par titre étaient les plus élevées pour les entreprises de travail intérimaire (0,8 euro par titre) et les plus faibles pour les ALE (0,2 euro) et les ASBL (0,05 euro). Toutefois, la marge bénéficiaire croît en fonction de la taille des entreprises, de 0,13 euro par titre pour les plus petites entreprises à 0,33 euro par titre pour les plus importantes.

Les marges ont cependant fortement diminué au cours du temps. Si l'on compare avec la situation en 2006, on note que la marge opérationnelle atteignait alors 4 euros par titre et le bénéfice, 3,4 euros par titre. La baisse continue de la rentabilité des activités titres-services se confirme dans l'enquête réalisée auprès des entreprises. En effet, 47% d'entre elles indiquent que leur résultat d'exploitation s'est contracté depuis 2012 et 44% des entreprises présentent des résultats en baisse depuis leur entrée sur le marché. Les entreprises imputent essentiellement cette baisse de rentabilité à la hausse du coût salarial des travailleurs titres-services et des frais de fonctionnement.

- ▶ **Une moyenne de 22,2 euros de frais par titre-service.** En moyenne, une entreprise titres-services supporte un coût d'exploitation de 22,2 euros par titre, soit davantage que la valeur d'échange des titres-services en 2012. Ce sont surtout les petites entreprises et les entreprises non marchandes qui enregistrent des marges de coûts importantes.

Le coût salarial des travailleurs titres-services s'élève donc en moyenne à 19,2 euros par titre. En moyenne, 87% des heures payées des travailleurs titres-services sont également des heures productives. Les frais d'encadrement se montent à 2,2 euros par titre pour, en moyenne, un encadrement d'un ETP pour 29 ETP travailleurs titres-services.

- ▶ **Une moyenne de 22,7 euros de revenus par titre-service.** Les recettes moyennes d'exploitation d'une entreprise titres-services s'élèvent à 22,7 euros par titre, soit davantage que la valeur d'échange moyenne en 2012. Les revenus complémentaires proviennent des primes à l'emploi et des montants supplémentaires éventuellement demandés à l'utilisateur. Lorsque tel est le cas, les montants réclamés s'élèvent en moyenne à 0,35 euro par titre.

En moyenne, les recettes par titre augmentent avec la taille de l'entreprise. La situation varie selon le type d'entreprise. On observe des recettes plus élevées dans les entreprises d'insertion, principalement grâce aux primes complémentaires à l'emploi.

- ▶ **En moyenne, les marges opérationnelles et bénéficiaires par titre cachent une dualité sur le marché.** 66% des entreprises présentent une marge opérationnelle positive par titre en 2012. Pour 30% ou presque un tiers, il est même question d'une marge bénéficiaire supérieure à 1 euro par titre. À l'opposé, on trouve le groupe composé de 34% des entreprises qui enregistrent un résultat d'exploitation négatif, parmi lesquelles 14% subissent une perte opérationnelle de plus d'1 euro par titre. Les entreprises à marge négative sont pour la plupart des ALE et ASBL. Elles sont respectivement 47% et 38% à obtenir un résultat opérationnel négatif. Les entreprises privées et les entreprises d'insertion sont celles qui s'en sortent relativement le mieux. Seules 29% de ces entreprises présentent un résultat négatif pour 2012.

Un groupe d'entreprises titres-services ne parvient donc pas à tirer profit de la croissance du groupe des utilisateurs et de l'intensité d'utilisation des titres-services. Ces entreprises voient leurs coûts augmenter et/ou ne réussissent pas à développer suffisamment leurs revenus. À l'opposé, il existe un groupe d'entreprises qui voient leurs revenus augmenter et qui, malgré la hausse des coûts, parviennent à maintenir ou à améliorer leurs résultats.



- ▶ **Ce sont surtout les entreprises wallonnes qui enregistrent des marges négatives.** L'analyse des différentes entreprises indique qu'en Wallonie, la majeure partie des entreprises est confrontée à une marge négative (38%), ce qui explique en partie la diminution du nombre d'entreprises observée en Wallonie. Pourtant, dans l'enquête, seules 17% des entreprises wallonnes disent vouloir mettre un terme à leurs activités. À Bruxelles, ce pourcentage grimpe jusqu'à 30%, bien que seules 29% des entreprises enregistrent des marges négatives. Ceci pourrait s'expliquer par la part importante que représentent les entreprises privées à Bruxelles qui cesseront plus vite leurs activités pour des motifs économiques que les entreprises à finalité sociale. Ces dernières sont de nouveau davantage présentes en Wallonie.
- ▶ **Les entreprises du secteur non marchand éprouvent davantage de difficultés à maintenir leur rentabilité.** Les entreprises du secteur non marchand, comme les CPAS, ASBL, ALE et entreprises d'insertion ont enregistré en moyenne des marges opérationnelles et bénéficiaires plus faibles en 2012 : de 0,05 euro à 0,38 euro par titre. En outre, leurs coûts d'encadrement sont clairement plus élevés (de 2,6 euros à 3,4 euros par titre), ce qui est logique, vu leur degré d'encadrement plus élevé. Les CPAS et les communes sont à nouveau caractérisés par un coût salarial élevé pour leurs travailleurs titres-services car les barèmes des administrations locales leur sont appliqués.  
  
Cependant, ces entreprises bénéficient également d'aides financières plus élevées dans le cadre des mesures pour l'emploi, ce qui les rend vulnérables en cas de disparition de ces moyens. En raison, notamment, de la proportion plus élevée de groupes défavorisés au sein de l'effectif de leur personnel, les entreprises non marchandes sont confrontées à un taux d'occupation inférieur (de 80% à 83%) à la moyenne de 89% du secteur.
- ▶ **Les plus petites entreprises éprouvent davantage de difficultés à maintenir leur rentabilité.** En moyenne, les petites entreprises ont enregistré des marges bénéficiaires en recul en 2012 (environ 0,13 euro par titre). Eu égard à leur taille, elles doivent faire face, en moyenne, à des coûts d'encadrement et des coûts salariaux relativement plus élevés. Les petites entreprises ressentent clairement l'absence des économies d'échelle qui permettent aux plus grandes entreprises de compenser l'augmentation des coûts par une efficacité accrue (par exemple, dans l'encadrement). La rentabilité plus faible des entreprises titres-services explique dans une certaine mesure le fort recul de la proportion de petites entreprises titres-services depuis 2009.
- ▶ **Les entreprises s'attendent à ce que la rentabilité des activités titres-services soit de plus en plus sous pression.** La moitié des entreprises s'attendent à voir leurs résultats baisser pour les deux prochaines années et 45% des entreprises s'y attendent même pour les cinq années à venir. Les entreprises en Wallonie sont les moins optimistes quant à l'avenir du système des titres-services. C'est pourquoi 43% des entreprises ont déjà tenté de réduire leurs coûts au maximum et 18% prévoient de le faire dans le futur. À cet égard, les entreprises entendent intervenir d'abord au niveau des frais de fonctionnement et ensuite des coûts salariaux. Ajoutons que 29% des entreprises ont fait accroître leurs revenus et 12% prévoient encore de le faire, essentiellement en attirant davantage d'utilisateurs et en augmentant le nombre d'heures effectivement prestées des travailleurs titres-services.
- ▶ **Divers points épineux expliquent la rentabilité déclinante des entreprises titres-services.** Pour de nombreuses entreprises, la valeur d'échange est insuffisante pour leurs activités, surtout en raison de la hausse du coût salarial tant des travailleurs titres-services que du personnel d'encadrement. L'ancienneté du personnel n'est que partiellement compensée par la valeur d'échange des titres, de sorte que le coût relatif augmente constamment, ce qui constituerait, selon ces entreprises, l'une des causes de leur faible rentabilité. Notons également que leurs résultats sont également influencés par d'autres facteurs, tels que l'absentéisme important dans le secteur, le caractère temporaire des primes à l'emploi et les défauts de paiement des utilisateurs.
- ▶ **Une grande incertitude au sujet de l'augmentation du prix et de la régionalisation.** La rentabilité des différentes entreprises titres-services est sous pression. Pour endiguer ce phénomène, les entreprises prévoient diverses interventions censées limiter leurs coûts et accroître leurs revenus. Or, le contexte dans lequel évoluent ces entreprises est marqué par l'incertitude, ce qui les empêche de se projeter dans l'avenir et d'opérer des choix. Tout d'abord, on a augmenté le prix du titre, porté à 9 euros, ce qui fait craindre aux entreprises que les utilisateurs se détournent massivement du système. Ensuite, une grande incertitude plane au sujet de l'avenir du système, vu le transfert de cette compétence aux Régions. On n'a pour l'instant aucune certitude quant au maintien éventuel du système dans les trois Régions et, le cas échéant, quant à son organisation.



---

#### LE COUT DES TITRES-SERVICES ET L'ÉVOLUTION DEPUIS LE LANCEMENT DU SYSTÈME

---

- ▶ **Les effets directs et indirects (de 1<sup>er</sup> ordre) abaissent le coût du système titres-services pour les pouvoirs publics d'environ 45%.** Le coût total brut des titres-services s'élevait à 1,8 milliard d'euros en 2012. Compte tenu des effets de retour directs (réduction des allocations de chômage, recettes supplémentaires avec les cotisations sociales et sur l'impôt des personnes physiques) et des effets de retour indirects de 1<sup>er</sup> ordre (recettes supplémentaires sur l'impôt des sociétés, recettes supplémentaires par les cotisations sociales et l'impôt des personnes physiques du personnel d'encadrement et réduction des allocations de chômage du personnel d'encadrement), le coût net (de 1<sup>er</sup> ordre) du système des titres-services pour l'année 2012 s'élève à 1.046,1 millions d'euros.
- ▶ **En prenant également en compte les effets de retour indirects de 2<sup>e</sup> ordre, le coût net des titres-services oscille entre 30% et 37% du coût brut:** Les effets de retour indirects de 2<sup>e</sup> ordre (économie en raison du remplacement des travailleurs titres-services et du personnel d'encadrement, recettes supplémentaires de TVA et sur l'impôt des personnes physiques des utilisateurs) sont difficiles à quantifier et dépendent d'un certain nombre d'hypothèses. Ces effets de retour indirects sont toutefois considérables et varieraient de 410,4 millions d'euros au minimum à 545,6 millions d'euros au maximum. Ce sont surtout les recettes supplémentaires sur l'impôt des personnes physiques des utilisateurs à la suite des changements d'option en matière d'emploi qui pèseraient lourd (287,5 millions).
- ▶ **Compte tenu de tous les effets, le coût net du système titres-services s'élève à 3.311 euros au minimum par travailleur titres-services:** Le coût net minimal des titres-services en 2012 s'élève à 500,5 millions d'euros, pour un total de 151.137 travailleurs. La mise au travail d'un travailleur titres-services coûte donc au minimum 3.311 euros nets aux pouvoirs publics.





## PARTIE 7

### Annexes

---



## 1/ Tableaux et figures complémentaires

### 1.1. Profil et caractéristiques d'emploi du personnel d'encadrement

Le tableau 49 montre les caractéristiques du profil des membres du personnel d'encadrement. Étant donné que les paramètres demandés dans l'enquête ONEM sont les mêmes que ceux des travailleurs titres-services, il est possible d'établir une comparaison entre les deux types de travailleurs:

- ▶ Au niveau du sexe, on constate que le personnel est essentiellement féminin, tant pour les fonctions d'encadrement (87%) que pour les emplois titres-services (97%). Les hommes sont davantage représentés dans les fonctions d'encadrement que dans les emplois titres-services (13% contre 3%).
- ▶ Contrairement aux travailleurs titres-services, le profil du personnel d'encadrement est assez jeune ; 26% de ce personnel est âgé de moins de 30 ans, tandis qu'un tiers se situe entre 30 et 39 ans. Si l'on compare à la population des travailleurs titres-services, on constate que seuls 49% ont moins de 39 ans, contre 60% pour le personnel d'encadrement. C'est à Bruxelles que le profil est le plus jeune, avec 34% se situant dans la catégorie des moins de 30 ans.
- ▶ La majorité du personnel d'encadrement a la nationalité belge (91%), tandis que 8% proviennent de l'UE et 1,3% hors UE. La part des non-Belges dans le personnel d'encadrement a diminué depuis 2011. En 2011, ils étaient 10,4% à posséder une nationalité de l'UE et 3,6% une nationalité hors UE. Cependant, si l'on compare avec les travailleurs titres-services, on compte encore relativement plus de membres du personnel d'encadrement disposant de la nationalité belge (90% contre 72%). La proportion varie fortement d'une Région à l'autre. À Bruxelles, seuls 58% des membres du personnel d'encadrement possèdent la nationalité belge, 34% sont originaires de l'UE et 8% de pays hors UE.

**Tableau 49: Profil du personnel d'encadrement par région (selon le domicile) en 2012**

		Total (N=4.622)	Bruxelles (N=421)	Flandre (N=2.613)	Wallonie (N=1.578)	Étranger (N=10)
Sexe	Homme	13,2%	18,8%	11,1%	14,9%	40,0%
	Femme	86,8%	81,2%	88,9%	85,1%	60,0%
Âge	< 30 ans	25,7%	33,5%	26,1%	23,0%	10,0%
	30 - 39 ans	34,3%	34,7%	34,4%	34,0%	60,0%
	40 - 49 ans	24,9%	20,2%	24,4%	27,2%	10,0%
	≥ 50 ans	15,0%	11,6%	15,0%	15,8%	20,0%
Nationalité	Belgique	90,6%	57,7%	94,8%	92,6%	70,0%
	EU-27 (sauf Belgique)	8,1%	34,0%	4,6%	6,7%	30,0%
	Non EU 27	1,3%	8,3%	0,6%	0,7%	0,0%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)

Le tableau 50 indique la répartition du personnel d'encadrement en fonction de la nationalité et du type d'entreprise. Il montre que la plus grande proportion de non-Belges se retrouve dans les entreprises privées et chez les personnes physiques, où ils représentent respectivement 16% et 27%, alors que cette proportion varie de 1% à 5% dans les autres types d'entreprises. Le pourcentage de membres du personnel d'encadrement de nationalité non belge a néanmoins baissé tant dans les sociétés privées que chez les personnes physiques (les taux s'élevant respectivement à 23% et 35% en 2011).

**Tableau 50: Nationalité du personnel d'encadrement par type d'entreprise en 2012**

		Privé (N=2.018)	Intérim (N=234)	Insertion (N=518)	ASBL (N=804)	Commune/ CPAS (N=420)	ALE (N=542)	Pers. Phys. (N=86)
Belgique		84,0%	95,3%	94,6%	97,1%	99,5%	95,4%	73,3%
EU-27 (sauf Belgique)		13,7%	4,7%	4,8%	2,1%	0,5%	4,1%	23,3%
Non EU		2,3%	0,0%	0,6%	0,7%	0,0%	0,6%	3,5%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)





Le tableau 51 montre quelles sont les nationalités non belges que l'on rencontre le plus souvent parmi le personnel d'encadrement. La nationalité la plus fréquente est la nationalité polonaise, avec 3,5% du personnel d'encadrement. Suivent une série de pays européens, avec la France, l'Italie, le Portugal, la Roumanie, les Pays-Bas et l'Espagne. Par rapport à 2011, on constate que la nationalité brésilienne est nettement moins fréquente (0,2% contre 1,5% en 2011).

**Tableau 51: Nationalités non belges les plus fréquentes du personnel d'encadrement en 2012**

	Nombre	% du total (N= 4.622)
Pologne	161	3,5%
France	52	1,1%
Italie	52	1,1%
Portugal	29	0,6%
Roumanie	28	0,6%
Pays-Bas	17	0,4%
Espagne	16	0,3%
Maroc	12	0,3%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)

Pour terminer, nous analysons plus profondément les caractéristiques de l'emploi du personnel d'encadrement en 2012. Le tableau 52 donne un aperçu du type de contrat du personnel d'encadrement en 2012. Au total, 76% des contrats conclus pour le personnel d'encadrement étaient des contrats à durée indéterminée, ce qui représente une augmentation par rapport à 2011 (67,5% en 2011 contre 75,5% en 2012). On observe quelques différences selon le type d'entreprise. Dans les communes et les CPAS, on a plus souvent conclu de contrats à durée déterminée (40% contre 25% au total). À l'inverse, dans les entreprises d'insertion et les ASBL, on a plus souvent conclu de contrats à durée indéterminée (environ 80%).

**Tableau 52: Type de contrats du personnel d'encadrement par région et type d'entreprise en 2012**

	Durée déterminée	Durée indéterminée
Entreprise privée (N=2.032)	23,7%	76,3%
Intérim (N=188)	30,6%	69,4%
Entreprise d'insertion (N=244)	17,5%	82,5%
ASBL (N=382)	20,0%	80,0%
Commune et CPAS (N=113)	39,8%	60,2%
ALE (N=292)	31,6%	68,4%
Personne physique (N=89)	33,9%	66,1%
<b>Total (N=3.340)</b>	<b>24,5%</b>	<b>75,5%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)

Le tableau 53 compare le régime de travail et les prestations effectives du personnel d'encadrement. Il en ressort que le personnel d'encadrement est plus souvent occupé à temps plein (52%) et plus rarement à temps partiel (8%). Les emplois à temps plein sont surtout plus fréquents à Bruxelles avec presque 65% des travailleurs. Comparativement aux travailleurs titres-services, on constate que le personnel d'encadrement travaille plus souvent à temps plein (52% contre 10%). Cependant, si l'on compare la situation à celle de 2010, on note que le nombre de personnes occupées à temps plein a baissé, passant de 60% à 52%.



Si l'on examine les prestations du personnel d'encadrement, on constate que 6% n'ont fourni aucune prestation en 2012, tandis que 72% ont presté plus de 6 mois. On remarque surtout qu'à Bruxelles, 12% du personnel d'encadrement n'ont fourni aucune prestation en 2012, contre 4% en Flandre.

**Tableau 53: Personnel d'encadrement en fonction du régime de travail et des prestations par région en 2012**

		Total (N=4.622)	Bruxelles (N=421)	Flandre (N=2.613)	Wallonie (N=1.578)
Régime de travail	Temps plein	52,0%	64,6%	48,1%	54,9%
	Petit temps partiel	39,6%	23,8%	44,1%	36,4%
	Grand temps partiel	8,4%	11,6%	7,8%	8,7%
	Total	100%	100%	100%	100%
Prestations	Aucune prestation	6,4%	11,6%	4,2%	8,7%
	Moins d'1 mois	4,8%	7,4%	4,4%	4,6%
	1 - 6 mois	16,7%	20,4%	17,7%	14,1%
	> 6 mois	72,1%	60,6%	73,7%	72,6%
	Total	100%	100%	100%	100%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM (2012)

## 1.2. Analyse de rentabilité selon les comptes consolidés des sections titres-services des ALE

L'ONEM a fourni les comptes de résultats consolidés des sections titres-services qui génèrent des ALE qui avaient déjà déposé leurs comptes annuels. Cet ensemble de données complémentaires permet de mieux objectiver la rentabilité des entreprises titres-services, en l'occurrence celle des ALE déployant des activités titres-services.

Ces comptes consolidés contiennent les données de 181 sections titres-services ALE, comprenant 6,9 millions de titres remboursés en 2012.

**Tableau 54: Sections titres-services des ALE dans les comptes de résultats consolidés**

	Nombre	Titres	Travailleurs en 2012	Travailleurs fin 2012
Comptes consolidés	181	6.934.173	9.267	7.461
Non disponible	47	1.441.070	1.935	1.593
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>8.375.243</b>	<b>11.202</b>	<b>9.054</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM

Les comptes de résultats consolidés des sections titres-services qui génèrent des ALE nous permettent d'examiner, hors du contexte Bel-First, les différentes marges pour ce groupe d'entreprises en particulier. La première colonne indique le résultat total, qui démontre que, dans les comptes consolidés, les activités titres-services des ALE sont toujours bénéficiaires. À cet égard, on passe naturellement sur les écarts individuels. Les coûts et revenus financiers, à l'instar des coûts et recettes extraordinaires, ne sont pas repris dans le tableau mais dans les résultats d'exploitation.

Ensuite, nous analysons les résultats en fonction des titres-services remboursés. Pour les 181 sections titres-services des ALE, environ 6,9 millions de titres ont été remboursés pour 2012. À cet égard, il faut tenir compte du fait qu'il y a toujours un léger décalage entre les débours et le remboursement des titres.

Sur cette base, les chiffres du tableau 55 ont été mis en rapport avec le nombre de titres. Il en ressort que le coût salarial total pour les ALE titres-services s'élevait à 21 euros par titre, ce qui signifie qu'il ne restait qu'une marge de 0,8 euro pour les frais complémentaires, avec une valeur d'échange moyenne de 21,72 euros par titre-service en 2012. De plus, il s'agit bien du coût salarial de l'ensemble des travailleurs et non des seuls travailleurs



titres-services. Lorsque tous les frais opérationnels sont pris en compte, le coût par titre se monte à 23,2 euros et on enregistre une marge déficitaire d'1,4 euro par titre.

Cependant, sur le plan des revenus, on observe un autre phénomène. Le chiffre d'affaires ne s'élevait qu'à 20,9 EUR par titre au lieu des 21,72 euros prévus. Les 6,9 millions de titres remboursés auraient dû rapporter environ 150 millions d'euros. Ce phénomène pourrait s'expliquer par l'effet décalé de la comptabilisation des revenus générés par les titres. Les revenus opérationnels totaux (le chiffre d'affaires étant surtout complété par d'autres recettes d'exploitation) aboutissent à un total de 23,3 euros par titre remis et à une marge positive d'1,6 euro par titre.

Ce sont donc les revenus complémentaires qui permettent de conserver un résultat final positif. Sur le plan opérationnel, dans le compte consolidé des sections titres-services des ALE, on conserve alors une marge de 0,17 euro par titre, soit un chiffre inférieur à celui de l'analyse Bel-First (0,25 euro). La marge bénéficiaire totale, après impôt et avec le report des résultats, est de 0,21 euro par titre, qui correspond au résultat obtenu par l'analyse Bel-First.

**Tableau 55: Comptes de résultats des sections titres-services sui generis des ALE**

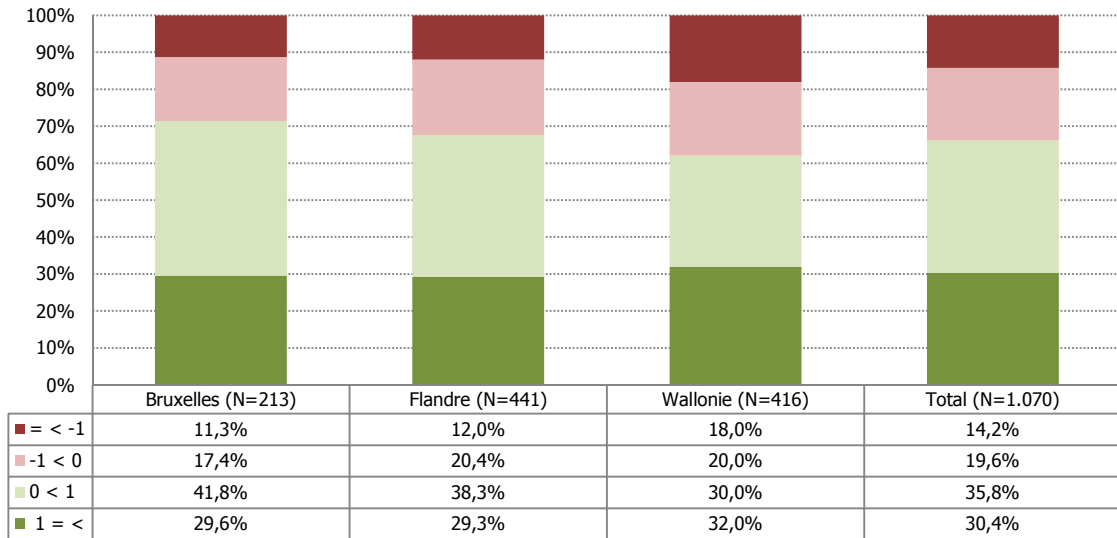
		Total par titre
Coûts	Coût salarial (tous les travailleurs)	21,0
	Coûts opérationnels totaux	23,2
Recettes	Chiffre d'affaires	20,9
	Recettes opérationnelles totales	23,3
Résultat	Résultat opérationnel	0,17
	Résultat d'exploitation avant impôt	0,15
	Bénéfices/pertes de l'exercice comptable	0,21

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM



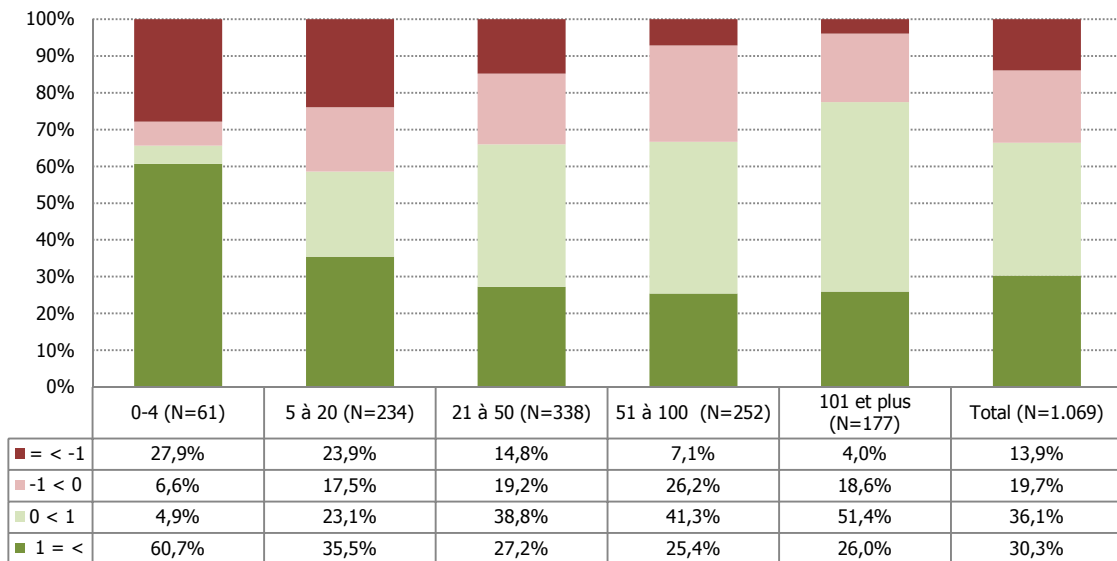
### 1.3. Figures complémentaires relatives à l'analyse de rentabilité selon Bel-First et l'enquête réalisée auprès des entreprises

**Figure 57: Résultats d'exploitation par titre selon la Région (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

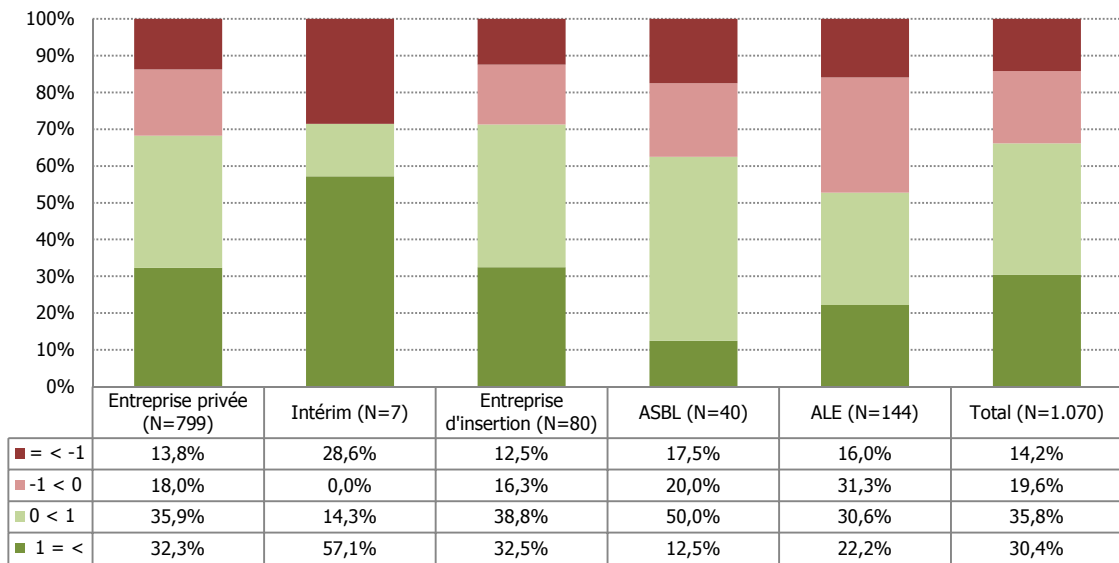
**Figure 58: Résultats d'exploitation par titre selon la taille (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

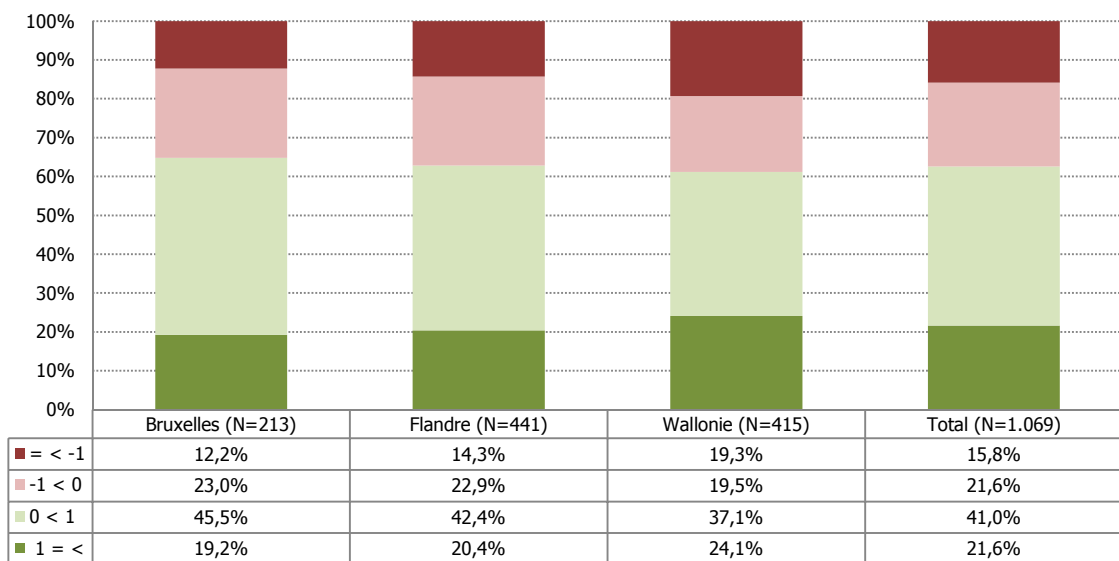


**Figure 59: Résultats d'exploitation par titre selon le type (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

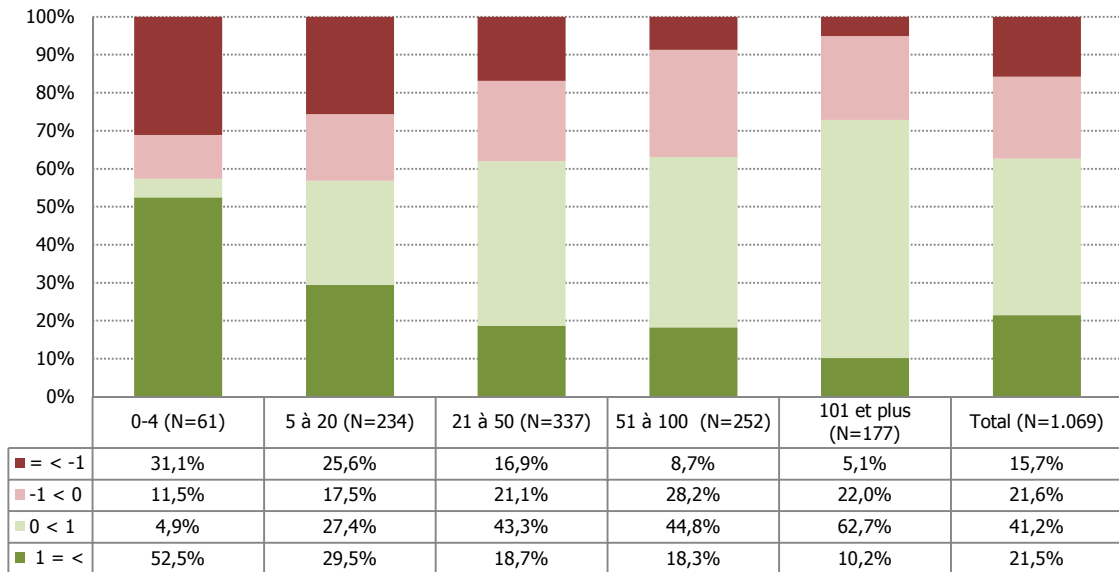
**Figure 60: Bénéfice par titre selon la région (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

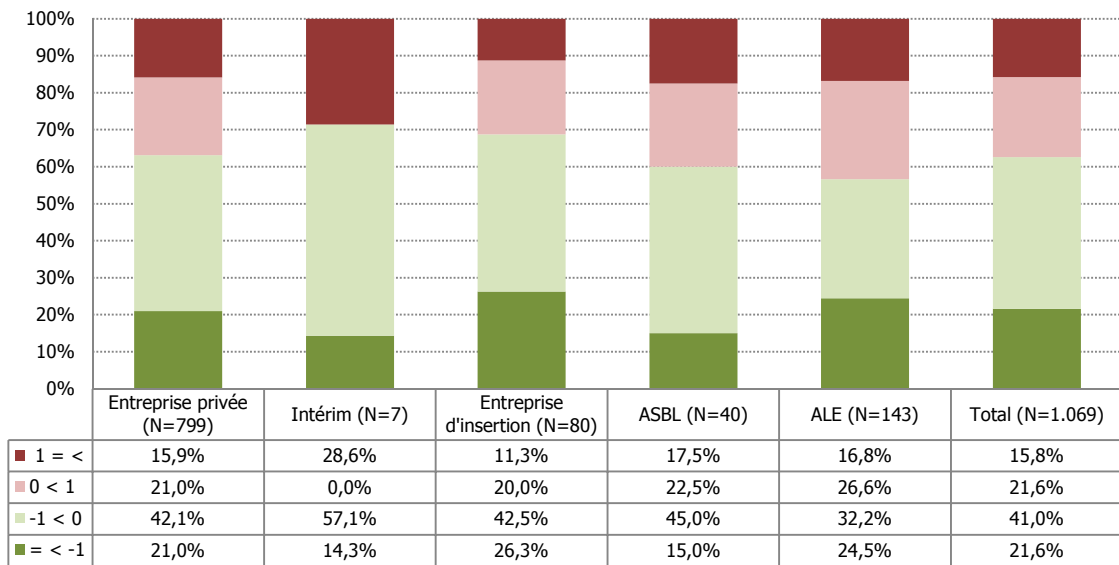


**Figure 61: Bénéfice par titre selon la taille (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

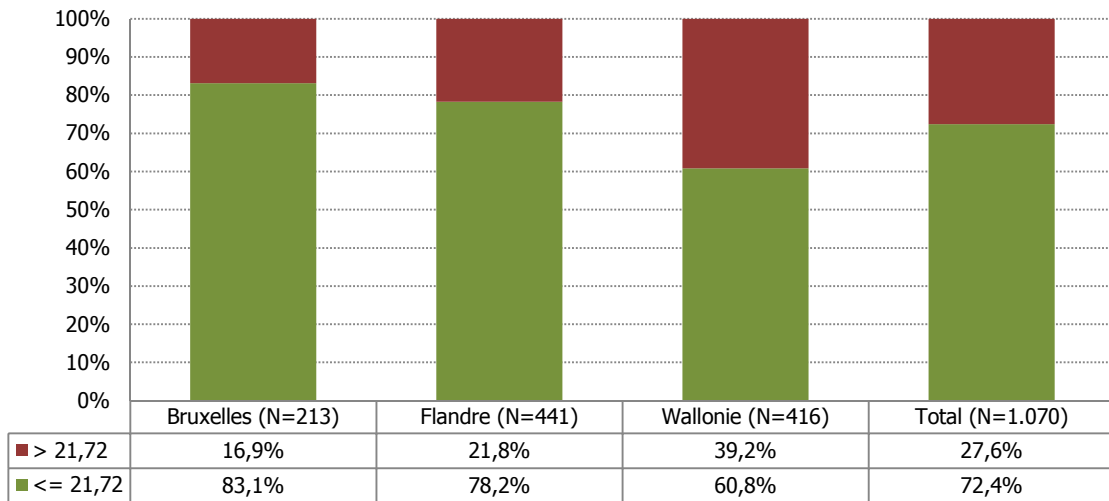
**Figure 62: Bénéfice par titre selon le type (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

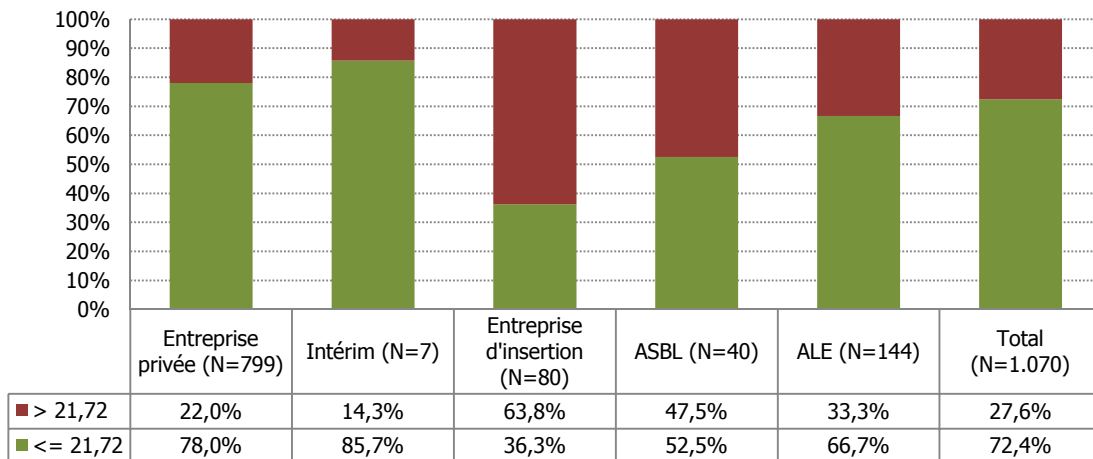


**Figure 63: Coût salarial de tous les travailleurs selon la région (2012)**



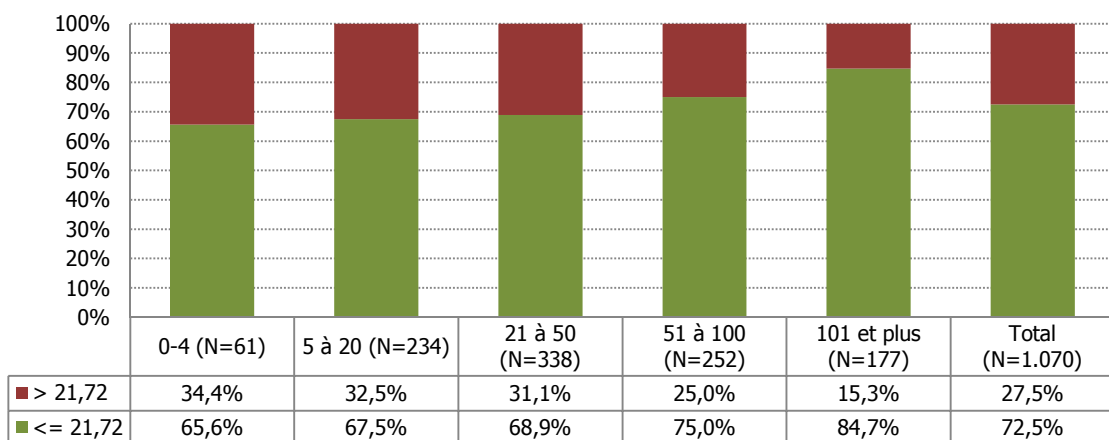
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

**Figure 64: Coût salarial de tous les travailleurs selon le type (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

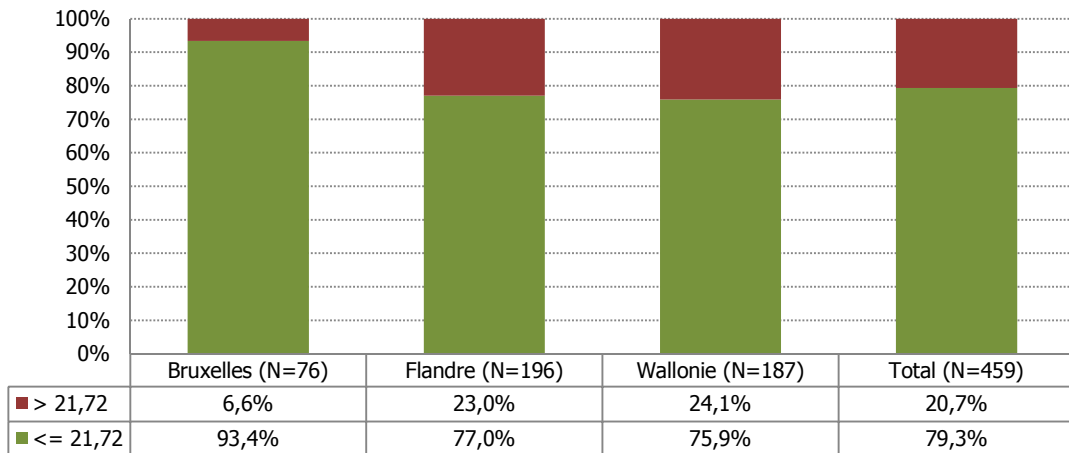
**Figure 65: Coût salarial de tous les travailleurs selon la taille (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

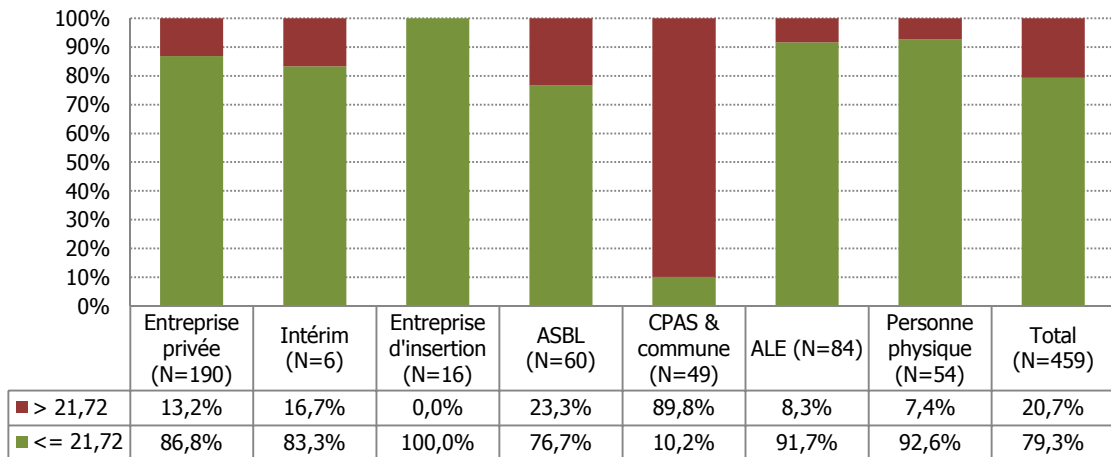


**Figure 66: Coût salarial des travailleurs titres-services selon la région (2012)**



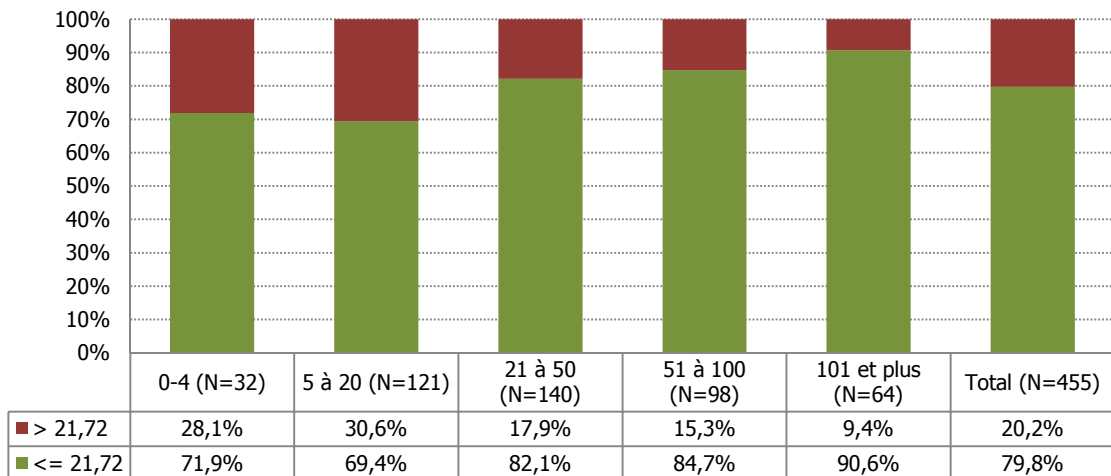
Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

**Figure 67: Coût salarial des travailleurs titres-services selon le type (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises

**Figure 68: Coût salarial des travailleurs titres-services selon la taille (2012)**



Source: IDEA Consult sur la base de l'enquête réalisée auprès des entreprises





## 2/ Annexe méthodologique

### 2.1. Comptes annuels dans Bel-First

Bel-First est une banque de données donnant accès aux données d'identité, ainsi qu'aux renseignements d'ordres financier et économique de 2 millions d'acteurs économiques en Belgique et au Luxembourg. Les informations financières disponibles pour les entreprises couvrent une période de 10 ans. En outre, Bel-First reprend des informations sur les entreprises belges avec obligation de dépôt des comptes annuels auprès de la BNB mais également sur d'autres acteurs économiques, tels que les indépendants ou les associations sans but lucratif.

Nous utilisons les données de Bel-First pour déterminer les résultats d'exploitation des différents types d'entreprises et pour calculer les marges par titre pour les frais, les recettes et le résultat.

Le tableau ci-dessous indique la disponibilité des comptes annuels des 2.753 entreprises titres-services actives en 2012 dans la banque de données Bel-First. On a retrouvé les comptes annuels de 2.553 des 2.753 entreprises. Ce tableau montre que ces 2.553 entreprises représentent la grande majorité des travailleurs et des titres remboursés du système.

Les 200 entreprises pour lesquelles on ne dispose d'aucune donnée appartiennent principalement au groupe des personnes physiques (164 entreprises). Il s'agit par ailleurs d'entreprises de taille plutôt réduite ou d'entreprises n'ayant pas répondu à l'enquête de l'ONEM (94 entreprises).

**Tableau 56: Nombre de comptes annuels d'entreprise titres-services disponibles dans Bel-First**

	Nombre	Titres	Travailleurs en 2012*	Travailleurs fin 2012*
Bel-First	2.553	112.719.644	149.494	115.799
Pas dans Bel-First	200	1.659.321	1.643	1.208
<b>Totaal</b>	<b>2.753</b>	<b>114.378.965</b>	<b>151.137</b>	<b>117.007</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM \*Sur la base des 2360 entreprises de l'enquête de l'ONEM

Il convient toutefois de mentionner que certaines entreprises, outre les activités titres-services, exercent d'autres activités. Ces entreprises disposent d'une section titres-services affectée spécialement à l'emploi dans le cadre des titres-services. Dans cette analyse, on ne doit tenir compte que des revenus/dépenses liés aux activités titres-services.

C'est pourquoi on a d'abord identifié les entreprises exerçant d'autres activités en plus des activités titres-services. Ce processus d'identification s'est déroulé en trois étapes :

- ▶ D'abord, on considère les entreprises relevant de la sous-commission paritaire n° 322.01 comme des entreprises titres-services « pures ».
- ▶ Ensuite, on compare le nombre de travailleurs titres-services enregistrés auprès de l'ONEM avec le nombre de travailleurs de l'entreprise selon les comptes annuels dans Bel-First et selon le nombre total de travailleurs enregistrés par l'ONSS dans l'entreprise. Si les entreprises dans Bel-First et les données de l'ONSS comptent davantage de travailleurs que ce qu'indique l'enquête de l'ONEM, on estime que l'entreprise exerce également d'autres activités<sup>46</sup>.
- ▶ Enfin, les données ont encore été soumises à un contrôle individuel visant à cerner les valeurs extrêmes ou aberrantes puis attribuées à une catégorie d'entreprises exerçant ou non des activités complémentaires.

Le tableau 57 donne un aperçu des résultats de cette sélection.

<sup>46</sup> On a d'abord effectué une comparaison avec le nombre de travailleurs courant 2012. On a ici observé une marge de 5 travailleurs pour prendre également en considération le personnel d'encadrement et en raison d'un manque de concordance entre les données de l'ONEM, l'ONSS et Bel-First. Ainsi, les entreprises titres-services « pures » qui n'avaient pas été reprises lors de la première étape ont été ajoutées. Les entreprises qui auraient éventuellement été reprises à tort ont été exclues lors du contrôle individuel de la troisième étape.

**Tableau 57: Nombre d'entreprises titres-services « pures » dans Bel-First**

	Nombre	Titres	Travailleurs en 2012*	Travailleurs fin 2012*
Titres-services uniquement	1.806	88.718.515	118.279	91.734
Autres activités exercées	235	16.935.980	24.269	18.246
Données manquantes	512	7.065.149	6.946	5.819
<b>Total</b>	<b>2.553</b>	<b>112.719.644</b>	<b>149.494</b>	<b>115.799</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM \* Sur la base des 2360 entreprises de l'enquête de l'ONEM

Selon cette méthode, on a dénombré 1.806 entreprises exerçant exclusivement des activités titres-services. Elles représentent environ 78% des titres remboursés et des travailleurs du secteur. 235 entreprises exerçaient d'autres activités en plus des activités titres-services, représentant environ 15% des titres remboursés et des travailleurs.

En ce qui concerne les 512 entreprises restantes, aucune donnée relative au nombre de travailleurs n'a été retrouvée, que ce soit dans l'enquête de l'ONEM ou dans Bel-First. Par conséquent, ces entreprises ne sont pas prises en considération dans l'analyse. Cependant, ces entreprises ne représentent que 6% des titres rentrés et 5% des travailleurs. Parmi ces 512 entreprises non attribuées, on compte 235 CPAS et 146 entreprises privées.

Soulignons cependant que toutes les données et indicateurs ne sont pas entièrement complétés pour les 1.806 entreprises titres-services « pures » au sujet desquelles on dispose d'informations. Une sélection plus restreinte est effectuée en fonction des données nécessaires et disponibles. Le nombre d'entreprises sur lequel l'analyse se base est mentionné clairement à chaque fois.

## 2.2. Enquête réalisée auprès des entreprises titres-services

L'enquête a été menée du 29 octobre au 25 novembre 2013 auprès de toutes les entreprises titres-services actives en 2012. Les données de l'enquête nous permettent de déterminer la vision des entreprises sur leur rentabilité actuelle et de recueillir leurs estimations en matière de rentabilité à long terme.

En outre, l'enquête s'enquiert d'un certain nombre de données exactes relatives au salaire des travailleurs titres-services, aux heures prestées, aux mesures pour l'emploi et aux résultats annuels, lesquelles sont comparées aux données administratives.

Le tableau 58 montre le taux de participation des entreprises à l'enquête. Notons qu'en additionnant les adresses e-mail manquantes (2,8%) et les adresses refusées<sup>47</sup> (5,3%), on obtient un total de 8,1% d'entreprises n'ayant pu être contactées. Le taux de participation totale s'élevait à 33,9% : 18,9% des répondants ont fourni des réponses complètes et 15,0% seulement des réponses partielles. Au total, 934 entreprises ont donc participé à l'enquête, dont 413 seulement partiellement.

**Tableau 58: Participation à l'enquête réalisée auprès des entreprises titres-services**

	Nombre	Proportion du total
Nombre total d'entreprises	2.753	100%
Adresses e-mail disponibles	2.675	97,2%
E-mails refusés	147	5,3%
<b>Participation à l'enquête</b>	<b>934</b>	<b>33,9%</b>
Dont réponses complètes	521	18,9%
Dont réponses partielles	413	15,0%

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM et des données de l'enquête

<sup>47</sup> Il s'agit d'entreprises qui, lors des évaluations précédentes, ont indiqué ne plus vouloir être contactées dans le cadre d'enquêtes.



Le tableau 59 indique quelle part représentent les répondants à l'enquête dans le groupe total des entreprises titres-services. La participation totale englobe un tiers de toutes les entreprises. Ce groupe représente néanmoins presque la moitié de l'ensemble du secteur en termes de titres payés et juste un peu plus de la moitié en termes de travailleurs.

**Tableau 59: Participation totale à l'enquête réalisée auprès des entreprises titres-services**

	Nombre	Titres	Travailleurs en 2012*	Travailleurs fin 2012*
Réponses	934	55.595.362	76.934	59.189
<i>Réponses complètes</i>	<i>521</i>	<i>37.273.080</i>	<i>51.256</i>	<i>39.866</i>
<i>Réponses partielles</i>	<i>413</i>	<i>18.322.282</i>	<i>25.678</i>	<i>19.323</i>
Aucune réponse	1.819	58.783.603	74.203	57.818
<b>Total</b>	<b>2.753</b>	<b>114.378.965</b>	<b>151.137</b>	<b>117.007</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM \* Sur la base des 2360 entreprises de l'enquête de l'ONEM

Les tableaux ci-dessous comparent les réponses à la population totale des entreprises selon le type, la Région et la taille de l'entreprise. Il apparaît que les répondants présentent une répartition similaire à celle de la population.

Le tableau ci-après compare les répondants selon le type d'entreprise. Il en ressort que les entreprises privées et les personnes physiques constituent de grands groupes légèrement sous-représentés au bénéfice des CPAS et ALE.

**Tableau 60: Participation à l'enquête réalisée auprès des entreprises titres-services selon le type**

Type	Nombre total	Part du total	Nombre / enquête	Part / enquête
Entreprise privée	1.330	48,3%	410	43,9%
Intérim	25	0,9%	9	1,0%
Entreprise d'insertion	103	3,7%	38	4,1%
ASBL	329	12,0%	115	12,3%
CPAS & commune	249	9,0%	103	11,0%
ALE	228	8,3%	116	12,4%
Personne physique	489	17,8%	143	15,3%
<b>Total</b>	<b>2.753</b>	<b>100%</b>	<b>934</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM et des données de l'enquête

Le tableau ci-après compare les répondants par Région. Les résultats indiquent une légère sous-représentation des entreprises de la Région bruxelloise au profit des entreprises wallonnes. Les écarts sont toutefois limités.

**Tableau 61: Participation à l'enquête réalisée auprès des entreprises titres-services selon la région**

Région	Nombre total	Part du total	Nombre / enquête	Part / enquête
Bruxelles	502	18,2%	151	16,2%
Flandre	1.175	42,7%	388	41,5%
Wallonie	1.076	39,1%	395	42,3%
<b>Total</b>	<b>2.753</b>	<b>100%</b>	<b>934</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM et des données de l'enquête



Le tableau ci-dessous compare les répondants à l'enquête selon la taille de l'entreprise. Il en ressort que les entreprises qui n'ont pas répondu à l'enquête de l'ONEM n'ont répondu que dans une mesure limitée à cette enquête.

**Tableau 62: Participation à l'enquête réalisée auprès des entreprises selon la taille**

Nombre de travailleurs	Nombre total	Pourcentage total	Nombre / enquête	Pourcentage / enquête
0-4	322	11,7%	92	9,9%
5 à 20	778	28,3%	277	29,7%
21 à 50	666	24,2%	282	30,2%
51 à 100	370	13,4%	160	17,1%
101 et plus	224	8,1%	101	10,8%
Inconnu	393	14,3%	22	2,4%
<b>Total</b>	<b>2.753</b>	<b>100%</b>	<b>934</b>	<b>100%</b>

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM et des données de l'enquête

### 2.3. Entretiens avec les entreprises titres-services

Pour effectuer l'analyse de rentabilité, un set de 10 entreprises ont été interrogées en profondeur. La liste des entreprises interrogées se trouve dans le tableau ci-dessous.

**Tableau 63: Liste des entreprises titres-services à interroger**

Type	Région	Taille	Entreprise
1. Commerciale	Bruxelles	10 à 49	AAXE
	Flandre	50 à 99	Home Aid
2. Intérim	Bruxelles	Plus de 250	Daoust
	Bruxelles	Plus de 250	Manpower
3. Insertion/ASBL	Flandre	Plus de 250	Dienstenthuis Turnhout
	Wallonie	50 à 99	Age d'or Mons
4. Commune/CPAS	Flandre	Plus de 250	OCMW Brugge
	Wallonie	50 à 99	CPAS de Mouscron
5. ALE	Flandre	50 à 99	PWA Affligem
	Wallonie	50 à 99	ALE Liège

Source: IDEA Consult sur la base des données de l'ONEM