

AVIS D'INITIATIVE

relatif au fonctionnement du système titres-services après régionalisation

20 mars 2014

Préambule

Dans cet avis d'initiative, le **Conseil** s'est penché sur l'accueil du système des titres-services au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la 6^{ème} Réforme de l'Etat. Le **Conseil** émet des propositions pour un accueil positif et soutenable du système des titres-services.

De plus, une analyse chiffrée, jointe en annexe, a été réalisée par le Secrétariat du Conseil.

Contexte juridique

Le futur **article 6, §1, IX, 8°** de la Loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980¹ stipulera que les Régions sont compétentes, en ce qui concerne la politique de l'emploi, pour **“la promotion des services et emplois de proximité”**.

Le commentaire concernant cet article estime que² :

“Dans le cadre de la compétence matérielle transférée en matière de titres-services, il faut tenir compte du fait qu'il s'agit d'une subvention à la consommation pour favoriser les services et emplois de proximité dans une région déterminée. Le « lieu de la prestation » sera donc le critère approprié.”

“6) Titres-services

La proposition prévoit en outre que les régions deviennent compétentes pour favoriser les services et emplois de proximité, les « titres-services ».

L'autorité fédérale règle actuellement:

- *la désignation des différents acteurs (utilisateur, employeur, travailleur) et la délimitation des activités permises;*
- *la forme des titres-services et leurs modalités d'acquisition et d'utilisation;*
- *la valeur nominale du titre et le montant complémentaire (subside de l'autorité);*
- *l'agrément des entreprises (procédure, conditions, retrait d'agrément, etc.);*
- *la réduction d'impôt;*
- *le choix de la société émettrice des titres-services;*
- *l'organisation du contrôle et du régime de sanction (en ce compris la sanction des infractions au droit du travail et au droit de la sécurité sociale, réglé dans le Code pénal social);*
- *les conditions salariales et de travail;*
- *l'organisation du fonds de formation titres-services;*
- *l'évaluation du système;*
- *la réglementation relative au bien-être des travailleurs;*
- *la concertation sociale;*
- *les modalités de financement du système.*

L'autorité fédérale ne sera plus compétente pour les matières réglées dans la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité

¹ Comme modifiée pour la dernière fois par l'article 22, 8° de la Loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la Sixième Réforme de l'Etat, MB 31 janvier 2014.

² Exposé des motifs, Doc. Parl. Sénat 2013-14, n° 2232/001, 73 et 85-86.

et ses arrêtés d'exécution, à l'exception de la section 2, chapitre II, de cette loi qui contient des dispositions relatives au contrat de travail titres-services. Les régions deviennent compétentes en matière d'aide, par le biais d'une subvention à la consommation, à l'organisation de services et d'emplois de proximité, les « titres-services ». Elles disposent tant de la compétence législative que de la compétence de contrôle et d'inspection, de la compétence relative aux agrégations, ainsi que de la compétence en matière d'affectation des deniers. Les régions sont habilitées à abroger, supprimer, modifier ou remplacer la réglementation en vigueur. Les régions deviennent également compétentes pour les mesures fiscales.

L'autorité fédérale reste néanmoins compétente pour les aspects qui ont trait au droit du travail (en vertu de l'article 6, § 1er, VI, alinéa 5, 12^o), comme ceux en matière de conditions de travail dans le secteur, la réglementation relative au bien-être des travailleurs sur le lieu de travail, les dispositifs de concertation sociale, la politique salariale et le contrat de travail titres-services (chapitre II, section 2, de la loi du 20 juillet 2001) qui lie le travailleur à l'entreprise de titres-services, en ce compris la sanction des infractions au droit du travail et au droit de la sécurité sociale..”

Les modifications apportées à la Loi spéciale de réformes institutionnelles entreront en vigueur le **1^{er} juillet 2014**³. Les dispositions concernées de la nouvelle Loi spéciale de financement réglant le financement des nouvelles compétences et l'élargissement de l'autonomie fiscale des Régions n'entrant en vigueur qu'au **1 janvier 2015**⁴, la Région de Bruxelles-Capitale ne pourra apporter qu'à partir de cette date les modifications au système des titres-services qu'elle estime opportunes.

³ Art. 67 de la Loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à la Sixième Réforme de l'Etat, MB 31 janvier 2014.

⁴ Art. 82 de la Loi spéciale du 6 janvier 2014 portant réforme du financement des communautés et des régions, élargissement de l'autonomie fiscale des régions et financement des nouvelles compétences, MB 31 janvier 2014.

Avis

I. Considérations générales

Le Conseil estime que le Gouvernement bruxellois et le Parlement bruxellois doivent prendre en considération les constatations générales suivantes lors des futures discussions au sujet de l'exercice de la compétence transférée relative à la promotion des services et emplois de proximité ('titres-services') :

- A l'origine, le système des titres-services avait été instauré en vue de réaliser quatre objectifs⁵:
 - augmenter le degré d'emploi, y compris chez les femmes, les personnes infraqualifiées et les demandeurs d'emploi âgés ;
 - lutter contre le travail illégal ;
 - rencontrer, autant que possible, des besoins⁶ non ou insuffisamment satisfaits par l'économie formelle;
 - soutenir la croissance économique en créant de nouvelles activités.
- Depuis son introduction en 2003, le système des titres-services a connu une popularité croissante. En ce qui concerne la Région de Bruxelles-Capitale, les entreprises titres-services agréées ont introduit en 2013 33.857.404 titres-services utilisés auprès de la société émettrice (contre 31.747.626 en 2012, soit une hausse annuelle de 6,6%)⁷.
- Le système des titres-services occupe une place prépondérante dans la politique de l'emploi et constitue un secteur économique à part entière. A la fin de l'année 2012, près de 2.711⁸ entreprises titres-services agréées employaient 177.007⁹ travailleurs au niveau du pays, majoritairement des femmes infra qualifiées. Celles-ci représentent 95,1%¹⁰ des travailleurs titres-services en Région bruxelloise en 2012.
- L'emploi des travailleurs titres-services ne s'arrête pas aux frontières de la région de leur domicile, mais peut également prendre la forme d'une mobilité interrégionale. C'est ainsi qu'au cours du quatrième trimestre de 2009 2.284 personnes domiciliés en Région flamande et 953 personnes domiciliées en Wallonie, les chiffres doivent être interprétés avec précaution, travaillaient à Bruxelles. La navette sortante de travailleurs domiciliés en Région bruxelloise s'élevait à 1.360 personnes travaillant en Flandre et à 964 personnes travaillant en Région wallonne. Pour le quatrième trimestre de 2009, cela a donné lieu à un solde négatif de 924 personnes domiciliées en Flandre mais travaillant à Bruxelles, tandis que le solde wallon est quasiment nul¹¹ (11 Bruxellois travaillant en Wallonie).

⁵ Exposé des motifs, *Doc. Parl. Chambre 2000-01*, n° 1281/001, 9.

⁶ Les 'services de proximité' avaient été définis comme « *Les services de proximité doivent s'entendre comme des activités marchandes ou partiellement marchandes, circonscrites à un espace local quotidien leur imprimant une fonction sociale relationnelle, qui répondent dans un délai assez court ou selon une périodicité plus ou moins déterminée à des besoins non satisfaits de particuliers en tant que ces besoins relèvent de leur vie quotidienne ou renvoient à une utilité sociale admise majoritairement* » (Exposé des motifs, *Doc. Parl. Chambre 2000-01*, n° 1281/001, 6).

⁷ ONEM – Direction Statistiques.

⁸ Etude IDEA Consult 2013.

⁹ Etude IDEA Consult 2013. Les travailleurs au cours de l'année 2012 étaient 151.137. Les travailleurs au cours de l'année 2012 étaient 164.264.

¹⁰ Etude IDEA Consult 2013. A Bruxelles il y a plus d'hommes qui sont actifs dans le système (4,9%) que dans les deux autres régions (2,4% en Flandre et 1,9% en Wallonie).

¹¹ Les travailleurs titres-services sur base du Datawarehouse marché du travail et protection sociale, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2010, 15. L'étude souligne cependant que les chiffres utilisés ne donnent qu'une idée de la mobilité interrégionale et qu'ils doivent être interprétés avec précaution.

Pour son avis d'initiative :

- **Le Conseil** a examiné en profondeur les trois hypothèses à l'occasion de la régionalisation du système des titres-services - à savoir le maintien du système actuel, sa suppression ou sa modification - et s'est concerté à ce propos. Il plaide tout d'abord et d'un point de vue général pour un maintien du système des titres-services, étant entendu que les risques du système - notamment en matière budgétaire, de mobilité interrégionale des travailleurs, de qualité, de viabilité, de contrôle, etc. - doivent être maîtrisés.
- **Le Conseil** estime qu'il ne convient pas, à l'heure actuelle et dans le financement actuel du dispositif d'envisager une extension des activités autorisées dans le cadre du système titres-services. Par contre, il estime que les activités qui sont aujourd'hui autorisées, en particulier celles du transport de personnes à mobilité réduite, doivent être examinées sur base de leur efficacité et effectivité.
- Dans le but de garantir une rentabilité minimum pour les différents types d'entreprises titres-services et un emploi durable pour les travailleurs, **le Conseil** accorde la plus grande importance au respect des règles déjà en vigueur et à l'élaboration de normes de qualité (travail, formation¹², etc.) dans le cadre du système des titres-services. Il faut prévoir une structure de financement qui tienne compte de l'évolution des coûts, des normes de qualité et s'interroger sur le cumul du système titres-services avec d'autres mesures d'emploi.
- **Le Conseil** est d'avis que, outre une mesure de (re)mise à l'emploi (accompagnement vers un emploi), qui s'adresse aux demandeurs d'emploi, les titres-services sont aussi une mesure qui contribue à l'équilibre 'work-life' pour les personnes ayant un emploi (à temps plein) et qui cherchent de l'aide au ménage.
- Afin de lutter contre fraudes et abus, **le Conseil** souhaite le renforcement des contrôles par les organismes régionaux qui seront compétents.
- En ce qui concerne le rôle des interlocuteurs sociaux dans la gestion du système des titres-services, **le Conseil** renvoie à son avis d'initiative du 21 novembre 2013¹³.
- Si le transfert du système des titres-services permet à la Région de Bruxelles-Capitale de mener sa propre politique en la matière, **le Conseil** estime néanmoins qu'une coopération/concertation interrégionale est indispensable pour faciliter la compréhension des dispositifs par les différents acteurs concernés (entreprises, travailleurs et usagers) afin de garantir aux opérateurs de bénéficier de la libre prestation de services.
- Coopération/concertation interrégionale est aussi nécessaire pour limiter les conséquences éventuelles de la régionalisation¹⁴ (en matière de libre circulation des services et des travailleurs). C'est pourquoi, il faut notamment analyser en profondeur les flux de travailleurs titres-services entre les Régions, et vérifier dans quelle mesure la relocalisation des activités titres-services par des travailleurs domiciliés dans les différentes Régions peut engendrer un impact négatif pour la Région bruxelloise.

¹² Formation : formation initiale et formation continue.

¹³ Avis d'initiative CESRBC du 21 novembre 2013 concernant des propositions en vue d'une gestion intégrée des matières transférées à Bruxelles dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat et en vue d'une gestion paritaire des OIP.

¹⁴ Voir annexe.

II. Recommandations

1. L'avenir du système des titres-services

1.1. Maintien du système titres-services

Conscients des limites budgétaires de la Région et de la croissance du système en Région de Bruxelles-Capitale, même si elle reste modérée par rapport aux années précédentes, **le Conseil** souhaite concrètement:

1. que le système des titres-services soit maintenu inchangé dans un premier temps, étant entendu que les conséquences de sa régionalisation doivent être maîtrisées – notamment en matière de soutenabilité budgétaire, de mobilité interrégionale des travailleurs, de viabilité des entreprises, de contrôle et d'inspection des prestations, etc.
2. que les activités titres-services autorisées soient 'récurrentes' et 'prévisibles', qu'elles répondent aux besoins actuels et ne soient pas, à ce stade, étendues aux matières personnalisables (soins santé, aides familiales, mobilité des personnes handicapées, garde d'enfants, etc.). Le caractère récurrent et prévisible des activités autorisées contribue à la qualité de l'emploi, en limitant la flexibilité des prestations.
3. que le principe 'un titre-service pour une heure de travail 'effective' soit valorisé.

Ce n'est qu'après en avoir stabilisé financièrement le système, qu'il y aura lieu d'examiner l'opportunité de le réformer.

1.2. Maintien du rôle des partenaires sociaux

Dans son avis d'initiative du 21 novembre 2013, **le Conseil** avait plaidé en faveur d'une gestion intégrée de toutes les matières de la sécurité sociale transférées à la RBC ou à la Cocom. A cette fin, **le Conseil** avait défendu la mise en place d'un *Comité de gestion globale bruxellois* sur le modèle du Comité de gestion de la sécurité sociale dans lequel les interlocuteurs sociaux seraient représentés. Le 6 juin 2013, le Gouvernement régional a affirmé, collégialement, « *sa volonté de maintenir, dans les mêmes principes et les mêmes formes, paritaires, la manière dont les matières [transférées] sont actuellement gérées par l'autorité fédérale* »¹⁵.

1.3. Poursuite de l'évaluation du dispositif

Depuis 2005, le système titres-services fait l'objet d'une évaluation annuelle par l'ONEM. L'élaboration des rapports est confiée à un consultant privé.

Tout en tenant compte du coût de celle-ci, **le Conseil** demande que cette évaluation perdure après la régionalisation du dispositif et selon le rôle qu'endosse **le Conseil**, qu'il soit consulté au cours de l'élaboration ou que les résultats lui en soient présentés dans le cas contraire.

¹⁵ Décision du gouvernement régional du 6 juin 2013.

2. Fonds fédéral de formation titres-services

2.1. *Maintien des moyens financiers attribués au fonds fédéral de formation titres-services*

Le fonds fédéral de formation titres-services créé au sein du SPF Emploi accorde, chaque année, un budget de formation à toutes les entreprises titres-services. Une entreprise titres-services peut obtenir un remboursement partiel pour plusieurs formations organisées pour ses travailleurs titres-services.

En 2011, les entreprises titres-services ont perçu, au niveau du pays, un total de 2.798.790 euros¹⁶ de la part du fonds fédéral de formation titres-services, pour les formations organisées en 2011. Ce qui représente 37,7% du budget annuel¹⁷.

Conscients du rôle du fonds fédéral de formation dans l'amélioration de la qualité des emplois titres-services, **le Conseil** souhaite que le futur fonds régional de formation titres-services dispose de moyens suffisants pour répondre à l'augmentation des demandes de formation.

Le Conseil remarque la complémentarité du fonds fédéral avec le fonds sectoriel de formation titres-services qui poursuivent ensemble la professionnalisation du secteur par le développement, la coordination et la promotion d'initiatives de formation pour les travailleurs titres-services.

Le Conseil demande que l'on poursuive une coordination optimale des missions du fonds fédéral et de celles du fonds sectoriel.

2.2. *Organisation de la commission consultative du fonds de formation fédéral*

Le fonds fédéral de formation titres-services est géré par une commission consultative au sein du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. La commission rend des avis sur les formations qui peuvent être partiellement remboursées ainsi que sur leurs contenus.

Le Conseil souhaite que cette mission soit confiée, dans le cadre de la future régionalisation, à Actiris.

Par ailleurs, **le Conseil** demande que la composition¹⁸ de la commission consultative fonds titres-services au niveau fédéral soit transposée au niveau régional.

¹⁶ Fonds de formation fédéral titres-services

¹⁷ En 2011, le budget annuel était de 7.416.000 euros

¹⁸ La Commission fonds de formation titres-services est composée comme suit: un président représentant le Ministre et un suppléant; six membres effectifs et six membres suppléants présentés par les organisations les plus représentatives des travailleurs; six membres effectifs et six membres suppléants présentés par les organisations les plus représentatives des employeurs; un membre effectif et un membre suppléant représentant la Direction générale Emploi et marché du travail du SPF.

3. Business model du système des titres-services

3.1 Etablir la juste valeur d'échange du titre

Les entreprises titres-services et tout particulièrement celles qui privilégient la stabilité et la qualité de l'emploi supportent des coûts croissants engendrés par l'indexation des salaires, l'ancienneté des travailleurs et le rapprochement du statut ouvrier/employé alors que l'intervention publique¹⁹ dans le système se réduit.

Le Conseil demande la prise en compte des différents coûts supportés par les entreprises titres-services pour déterminer la juste valeur d'échange du titre. Celle-ci serait établie sur base de conditions de travail minimum que les entreprises ont à respecter. Elle doit permettre une rentabilité raisonnable de l'entreprise.

Selon **le Conseil**, la rentabilité de l'entreprise titres-services dépend principalement des paramètres suivants :

- L'ancienneté des travailleurs titres-services ;
- La qualité des emplois (durée hebdomadaire, prise en charge des frais professionnels, couverture des temps de transport, formation continue, encadrement professionnel, ...) ;
- La taille de l'entreprise titres-services ;
- Le type d'entreprise titres-services ;
- La part des travailleurs issus des groupes cibles au sein de l'entreprise titres-services.

Le Conseil demande dès lors, que les autorités rémunèrent l'entreprise sur base des différents coûts et en tenant compte d'une rentabilité raisonnable. Cette rémunération devrait se faire sur base de normes de qualité du dispositif.

3.2 Améliorer la qualité des emplois

Le Conseil plaide pour l'amélioration de la qualité des emplois titres-services, en fixant les conditions de travail à respecter par les entreprises prestataires. Pour ce faire, il préconise une application stricte, voire un renforcement, des conditions d'agrément relatives à la qualité des emplois et un renforcement de l'articulation avec Actiris, Bruxelles Formation et IBFFP/ VDAB.

3.3 Réglementer le cumul des emplois titres-services avec d'autres mesures d'aides à l'emploi

Les entreprises titres-services bénéficient, à des degrés différents, d'aides à l'emploi, majoritairement des mesures ACTIVA²⁰ et SINE²¹, selon le groupe cible engagé. Mais ces aides sont temporaires pour la majorité des mesures, ce qui affecte la rentabilité des entreprises dès que ces aides ne sont plus octroyées. Ce cumul peut influencer fortement la rentabilité des entreprises qui privilégient la stabilité et la qualité de l'emploi.

Ceci atteste le sous financement du dispositif et démontre la difficulté de solvabiliser une demande face au coût réel de la main d'œuvre pour ce type d'activités.

¹⁹ À partir du 01/01/2014 l'intervention publique baisse de 0,50 euros par chèque.

²⁰ La mesure ACTIVA facilite le retour à l'emploi de demandeurs d'emploi de longue durée. Elle est accessible à tout employeur et entraîne une réduction de cotisation patronale et l'octroi d'une allocation de travail par l'ONEM dont les montants varient en fonction du profil des travailleurs.

²¹ La mesure SINE favorise la réinsertion de chômeurs de longue durée dans le secteur de l'économie sociale d'insertion.

Les structures d'économie sociale d'insertion (Entreprise d'insertion ou Initiative locale de développement de l'emploi) ont en outre la possibilité de bénéficier de la Région de subsides couvrant les tâches d'accompagnement du public cible et destinés à l'encadrement²². Ces subsides sont octroyés à condition que l'entreprise ou l'association élabore un plan de formation, d'encadrement et d'accompagnement social des travailleurs du public cible et que l'encadrement représente au moins 10% de l'effectif dans une perspective de d'insertion et de formation professionnelle.

Ces subsides sont octroyés dans une perspective d'insertion professionnelle durable du public cible soit au sein de l'entreprise agréée soit dans les autres circuits du travail.

Le Conseil incite à mener une large et profonde réflexion afin de favoriser les effets positifs cumulatifs de toutes les mesures mais à limiter les effets éventuellement négatifs et/ou pervers.

L'établissement d'une réglementation sur l'usage des aides à l'emploi doit se faire conjointement avec le calcul de la valeur d'échange du titre-service. Trois hypothèses sont possibles : maintien du système actuel, modification du système et suppression de la possibilité de cumul. Dans tous les cas, **le Conseil** souligne l'importance d'un financement sur la durée et non plus sur des logiques d'aides temporaires.

Si l'option est de conserver totalement ou partiellement le schéma actuel (titre-service cumulé à des aides à l'emploi), **le Conseil** demande par ailleurs que ce cumul des emplois titres-services avec les autres mesures d'aides à l'emploi soit conditionné à :

- a. la conclusion d'une convention de partenariat avec Actiris ;
- b. l'encadrement des travailleurs titres-services;
- c. la réalisation des engagements de formation visés par la convention collective de travail (il conviendra de résoudre le problème du nombre insuffisant d'opérateurs de formation)

3.4 La tarification et les exonérations fiscales

Le Conseil souhaite que soient examinées rapidement les possibilités de tarification des titres et l'octroi de l'avantage fiscal ou son équivalent permettant de renforcer le financement du système et d'en garantir un accès à tous les ménages.

²² Ordonnance du 26 avril 2012 relative à l'économie sociale et à l'agrément des entreprises d'insertion et des initiatives locales de développement de l'emploi en vue de l'octroi de subventions, *MB* 7 mai 2012.

4 Conditions d'agrément et contrôles

4.1 Conditions d'agrément au niveau régional

4.1.1 Confier l'agrément des entreprises titres-services à Actiris

Le Conseil estime que la future 'Commission consultative d'agrément titres-services' doit être instaurée au sein d'Actiris et fonctionner selon les mêmes modalités que celles qui prévalent aujourd'hui à l'ONEM.

4.1.2 Rendre effectives les conditions d'agrément

Les conditions d'agrément actuellement en vigueur doivent cependant être évaluées quant à leur efficacité et effectivité, et doivent le cas échéant être revues, en vue de favoriser le développement positif du système pour l'ensemble des parties concernées : travailleurs, prestataires, Région en préservant l'égalité de traitement.

Le Conseil plaide entre autres en faveur du maintien de la garantie à fournir par les entreprises titres-services. Elle offre une garantie de respect de la législation sociale et fiscale.

L'évaluation des capacités professionnelles des dirigeants d'entreprises titres-services doit également être maintenue, voire renforcée selon **le Conseil**.

4.2 Contrôle

4.2.1 Respect des règles imposées aux entreprises et aux utilisateurs

L'accord institutionnel prévoit le lieu de la prestation comme critère de rattachement. Le client ne pourra pas exiger une prestation exclue par le gouvernement de sa Région. Il devra s'adresser à une société de titres-services qui aura été agréée par les autorités régionales, et il devra également s'adresser à l'émetteur retenu par le gouvernement régional.

Afin de veiller au respect des règles imposées aux utilisateurs et aux entreprises titres-services, **le Conseil** plaide pour le renforcement des contrôles.

Par ailleurs, **le Conseil** demande de favoriser les échanges d'informations réguliers entre l'Inspection régionale de l'Emploi et la Commission d'agrément titres-services.

4.2.2 Collaboration entre les différents services d'inspection

Actuellement, il existe 5 services d'inspection compétents²³.

Dans le cadre de la régionalisation du dispositif, **le Conseil** plaide pour un échange d'informations régulier entre les futurs services compétents.


²³ La Direction Générale Contrôle des Loi sociales (SPF Emploi); l'inspection sociale (SPF Sécurité sociale); l'inspection générale de l'ONSS; l'inspection de l'ONEM ; l'inspection de l'ONSS des services publics provinciaux et locaux.

4.2.3 Coordination active en matière de contrôle et d'échange d'informations

Le Conseil souhaite la mise en place d'une collaboration entre les Régions afin de :

- Faciliter le travail des inspections en recherchant un échange d'informations systématique.
- Eviter la création d'effets pervers
- Lutter contre la fraude

*
* *
*

 <p>CONSEIL ÉCONOMIQUE ET SOCIAL</p> <p>ECONOMISCHE EN SOCIALE RAAD</p>	
	<p>Systeme titres-services-coût des emplois créés après régionalisation</p>

La présente note fait suite à la demande du groupe de travail titres-services de disposer d'une base de travail pour entamer une réflexion sur le système titres-services en Région de Bruxelles-Capitale. La note se base principalement sur les données d'IDEA Consult, complétées par les données de l'ONEM, de l'ONSS et de SPF emploi.

Une première partie s'intéressera à une multitude d'aspects liés aux profils des travailleurs, des utilisateurs, des entreprises agréées, de la qualité de l'emploi dans le secteur des titres-services, de la formation et de l'encadrement des travailleurs titres-services. La description du dispositif est accompagnée de graphiques réalisés par le secrétariat sur base des chiffres récents obtenus auprès de la direction statistique de l'ONEM et du SPEF emploi, travail et concertation sociale.

Une deuxième partie de cette note s'intéressera au coût des emplois créés en titres-services. L'estimation du coût se basera sur deux approches qui modifient sensiblement le coût des emplois créés en titres services : l'approche "travailleurs au courant de l'année" et l'approche "emploi moyen annuel".

En tenant compte, du futur transfert du système titres-services aux Régions, la note tente d'évaluer également le coût des emplois créés après régionalisation. Le coût net d'un emploi titres-services créé va être plus coûteux après transfert de la compétence aux Régions. Les effets de retour directs (réductions des allocations de chômage, augmentation des recettes de cotisations sociales, recettes de l'IPP) et indirects (*TVA, impôts sur les sociétés...*) bénéficieront principalement au fédéral, à l'exclusion des réductions des allocations d'activations (SINE, ACTIVA,...) et d'une partie de l'IPP qui seront transférées aux Régions selon le nouveau mécanisme de la 6^{ème} réforme de l'Etat (voir note du secrétariat sur la loi spéciale de financement).

Une troisième partie, chiffre le coût brut du budget total titres-service (chèques services (seule partie SS) + crédit d'impôt titres-services) affecté à la Région de Bruxelles-Capitale selon le futur critère de rattachement.

SYSTÈME TITRES-SERVICES-COÛT DES EMPLOIS CRÉÉS APRÈS RÉGIONALISATION¹

I. ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LE DISPOSITIF TITRES-SERVICES	12
1. Les travailleurs titres-services	12
2. Les utilisateurs des chèques services	14
3. Les entreprises agréées	14
II. QUALITÉ DE L'EMPLOI DANS LE SECTEUR DES TITRES-SERVICES	16
III. FORMATION ET ENCADREMENT	17
1. Fonds de formation titres-services sectoriel	17
2. Fonds de formation titres-services fédéral	19
IV. COÛT RÉEL D'UN EMPLOI CRÉÉ EN TITRES-SERVICES AU NIVEAU DU PAYS	22
1. Création d'emplois dans le système titres-services selon l'approche "travailleurs au courant de l'année et l'approche "emploi moyen annuel"	22
2. Coût budgétaire brut du dispositif titres-services selon l'approche "travailleurs au courant de l'année "et l'approche "emploi moyen annuel "	22
3. Effets de retour du dispositif titres-services identifiés par IDEA Consult	23
4. Effet de retour directs du dispositif titres-services avant et après transfert de la compétence	24
5. Effets de retour indirects avant et après la régionalisation du dispositif titres-services	25
6. Coûts brut et net d'un emploi créé en titres-services avant et après la régionalisation du dispositif	27
V. LE BUDGET TITRES-SERVICES AFFECTÉ À LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE APRÈS RÉGIONALISATION DU SYSTÈME	30
1. Comparaison du budget titres-services prévu par la 6 ^{ème} réforme de l'Etat et celui dépensé en 2011	30
2. Budget titres-services affecté à la Région de Bruxelles-Capitale selon le futur critère de rattachement	31
VI. POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DU SYSTÈME TITRES-SERVICES	32
VII. CROISSANCE DU SYSTÈME TITRES-SERVICES (TITRES ÉMIS, TITRES REMBOURSÉS, TRAVAILLEURS EN ETP, COÛT BRUT)	33
VIII. LES TROIS SCÉNARIOS POSSIBLES POUR LE SYSTÈME TITRES-SERVICES	37

1. Scénario1 : Maintenir le système titres-services actuel	37
2. Scénario 2 : Suppression radicale du système titres-services	37
3. Scénario 3 : Modification du système titres-services	38

IX. RÉFLEXION SUR CERTAINS ASPECTS DU SYSTÈME TITRES-SERVICES APRÈS RÉGIONALISATION

41

1. Extension du système titres-services à d'autres activités	41
2. Garantie 'entreprises de titres-services'	41
3. Commission consultative pour l'agrément des entreprises de titres-services	41
4. Agrément	42
5. Commission consultative Fonds de formation Titres-services	42
6. Contrôle	42

Préambule

Afin de contribuer à la bonne compréhension du régime des titres-services, les motifs pour son introduction par le Gouvernement fédéral de l'époque¹ sont brièvement rappelés.

Avec le projet de loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, le Gouvernement fédéral poursuivait *“le développement des services de proximité et par là même, l'encouragement de la création des emplois nécessaires à leur réalisation”*². Par 'services de proximité', on entendait *“des activités marchandes ou partiellement marchandes, circonscrites à un espace local quotidien leur imprimant une fonction sociale relationnelle, qui répondent dans un délai assez court ou selon une périodicité plus ou moins déterminée à des besoins non satisfaits de particuliers en tant que ces besoins relèvent de leur vie quotidienne ou renvoient à une utilité sociale admise majoritairement”*³.

Le Gouvernement avait justifié la mesure par la nécessité de rencontrer toute une série de besoins que l'économie formelle ne pouvait jusque-là pas (ou trop peu) satisfaire. Un nombre d'obstacles importants du côté de la demande et du côté de l'offre s'y opposant et certains services de proximité étant sujets au travail au noir, le Gouvernement estimait que les pouvoirs publics devaient intervenir par la voie d'un système de titres-services. Cette intervention poursuivait la réalisation d'un développement économique qui se traduirait par la création d'entreprises ou le développement d'activités, tant dans les sphères de l'économie sociale que de l'économie commerciale.⁴

En termes d'**efficacité**, le Gouvernement justifiait l'intervention publique par deux éléments : la nature (quasi) collective de nombreux services due entre autres à la présence d'externalités positives pour la collectivité, d'une part, et la difficulté d'évaluer la qualité de services relationnels qui crée une asymétrie d'information entre le prestataire et l'utilisateur quant à la qualité du service, d'autre part.⁵

Les externalités positives collectives sont les effets qui découlent de la seule consommation du service par une personne pour d'autres individus, voire pour la collectivité dans son ensemble. Dans le cadre des services de proximité, les externalités positives identifiées sont⁶ :

- 1) les effets sur l'emploi et sur la réduction du chômage par :
 - la facilitation de l'accès au marché du travail et la baisse de l'inactivité ;
 - la contribution à la diminution des inégalités de genre sur le marché du travail ;
 - la baisse de certains coûts sociaux liés notamment au travail illégal ;

¹ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 5-13.

² *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 5.

³ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 6.

⁴ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 6.

⁵ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 6-7.

⁶ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 7.

2) la contribution au développement local à travers l'amélioration du cadre de vie et de l'environnement proche, le maintien d'activités dans certaines zones isolées et la création de liens sociaux au niveau local (vu la dimension de proximité des services concernés) ;

3) les effets en termes de santé publique grâce aux actions de prévention et de suivi des maladies et problèmes sociaux.

La relation entre le prestataire et l'utilisateur est au centre de bon nombre de prestations. La confiance y joue un rôle central. Etant donné ces caractéristiques spécifiques, le Gouvernement a estimé que des conditions d'agrément, de contrôle et d'évaluation des prestataires devaient être mises en place par les pouvoirs publics.⁷

D'après le Gouvernement, les deux facteurs précités appelaient une intervention publique afin de solvabiliser la demande, d'une part, et de structurer l'offre, d'autre part.⁸ Les modalités d'intervention étaient diverses. Les pouvoirs publics pouvaient en effet intervenir dans la prestation, le financement de la production ou de la consommation, ou dans la régulation de ces services.⁹ Outre ces arguments en termes d'efficacité, des **considérations d'équité** pourraient également justifier une intervention publique dans le financement de ces services afin de garantir un accès équitable à ces services.¹⁰

Un autre motif de justification est selon le Gouvernement les **faibles effets d'aubaine** de l'introduction de la mesure sur l'emploi. Ceux-ci apparaissent lorsque les bénéficiaires d'une mesure auraient de toute façon fait appel à des services de proximité en l'absence de l'intervention publique. A défaut de pouvoir cibler très précisément les utilisateurs ou les prestataires de services de proximité bénéficiant d'une intervention publique, le Gouvernement a estimé que les effets d'aubaine sont d'autant plus faibles que l'activité, qui est encouragée, est peu développée dans le cadre du circuit officiel du travail. En outre, le coût net d'une mesure est d'autant plus bas et son efficacité élevée que les effets d'aubaine sont faibles.¹¹

Les effets sur l'emploi devaient selon le Gouvernement aussi se mesurer **en termes qualitatifs et dans la durée**. Pour évaluer le caractère qualitatif de la mesure, le Gouvernement proposait les éléments suivants : l'activité déclarée, l'existence d'un contrat de travail, professionnalisation et qualification, ainsi qu'un revenu. Pour ce qui est des effets dans la durée, le Gouvernement voulait contribuer à l'implémentation des activités titres-services et à leur développement durable. En ce qui concerne les chômeurs de longue durée, on poursuivait leur entrée sur le marché du travail officiel. Le Gouvernement avait par ailleurs souligné les différences entre le régime des titres-services et le

⁷ *Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 7.*

⁸ Le Gouvernement voulait s'assurer de la qualité des services prestés en soumettant les services à des normes strictes de sécurité et en soumettant les entreprises titres-services à un régime d'agrément. (*Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 12.*)

⁹ *Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 7.*

¹⁰ *Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 8.*

¹¹ *Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 8.* Dans le passé, il existait déjà un système de chèques-services dans le secteur de la peinture-tapissage qui avait été supprimé faute de résultats probants. Contrairement à ce système, le nouveau régime proposé entraînait selon le Gouvernement des effets d'aubaine particulièrement faibles, surtout à cause de la périodicité des types de services proposés et parce qu'ils n'existent actuellement quasiment pas sur le marché officiel tel qu'ils sont proposés. (*EdM, Doc. Parl. Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 11.*)

dispositif des ALE. C'est ainsi que le contrat de travail de travailleurs titres-services était régi par la Loi de 1978 sur les contrats de travail, tandis que cela n'était pas le cas pour les travailleurs ALE. Ces derniers continuaient en outre à être assimilés à des chômeurs pour tout ce qui ne concernait pas leurs prestations pour l'ALE. Compte tenu de la nécessité d'une approche globale des services de proximité, le Gouvernement estimait que le régime des titres-services constituait un complément au dispositif ALE et qu'il fallait développer des articulations entre les deux systèmes afin d'informer de manière adéquate leurs utilisateurs potentiels et de favoriser une dynamique de partenariat entre les différents acteurs.¹²

Le Gouvernement estimait que les quatre éléments justifiant une intervention publique devaient être mis en regard du coût d'une intervention publique, selon un principe coûts-bénéfices. Il prévoyait d'importants effets-retour pour l'intervention financière pour les pouvoirs publics. Ces effets étaient selon lui liés à la création d'emploi, réduisant le coût du chômage et générant le paiement de cotisations de sécurité sociale supplémentaires. En outre, les emplois créés seraient occupés pour l'essentiel par des travailleurs peu qualifiés. Le régime engendrait par ailleurs d'autres externalités positives pour lutter contre le travail illégal. Enfin, les activités liées aux titres-services constitueraient également une activité économique nouvelle.¹³

Avec l'introduction du régime de titres-services, le Gouvernement poursuivait quatre objectifs qui ont déjà été abordés ci-dessus¹⁴ :

1. augmenter le degré d'emploi, en particulier chez les femmes, mais également chez les personnes infra-qualifiées et chez les demandeurs d'emploi âgés ;
2. lutter contre le travail illégal ;
3. satisfaire des besoins d'un maximum de personnes qui ne sont pas ou pas complètement rencontrés ;
4. soutenir la croissance économique en créant de nouvelles activités.

La technique choisie par le Gouvernement pour la mise en place du système est basée sur une triangulation de la relation de service entre travailleur, employeur et usager. Contrairement au système français du « chèque emploi service universel ¹⁵ » qui permet des transactions gré à gré, le système titres-services place l'entreprise agréée¹⁶ au centre du dispositif. L'emploi d'un travailleur par l'utilisateur doit nécessairement passer par une entreprise titres-services, ce qui permet d'établir une relation de confiance entre les différentes parties intervenantes dans la transaction ainsi qu'un meilleur contrôle.

¹² *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 8.

¹³ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 9.

¹⁴ *Doc. Parl.* Chambre des Représentants 2000-01, n° 1281/001, 9.

¹⁵ Source : <http://www.cesu.urssaf.fr/cesweb/home.jsp>

¹⁶ Suite à un appel d'offres, l'Office national de l'Emploi pourrait désigner la société émettrice dont le rôle serait de recevoir les flux financiers des consommateurs (achat de titres-services) et des Régions et de l'État fédéral (subventions à l'utilisation). La société émettrice transfère ces fonds aux entreprises prestataires de services, sur base des justificatifs des prestations effectuées. La société émettrice était également chargée de transmettre toutes les données nécessaires permettant de contrôler et d'évaluer le système.

Aperçu du régime actuel¹⁷

- **Activités autorisées** : les titres-services sont uniquement destinés à des travaux d'aide à domicile de nature ménagère, et plus particulièrement aux activités suivantes :
 - Activités exercées au domicile de l'utilisateur : nettoyage du domicile, y compris des fenêtres, laver et repasser, des travaux de couture occasionnels, cuisiner des repas. Ne constituent pas des activités réalisées au domicile de l'utilisateur, les prestations effectuées pour un particulier résidant dans un établissement de résidence collective qui l'héberge et qui réalise certains services pour ce particulier, et plus particulièrement la prestation de soins ou son accompagnement et la fourniture de repas.
 - Activités exercées en dehors du domicile de l'utilisateur : faire des courses¹⁸, le transport accompagné de personnes à mobilité réduite¹⁹, du repassage²⁰ y compris des travaux de réfection au linge à repasser.

- **Utilisateurs** : toute personne physique habitant en Belgique et acquérant des titres-services. Des femmes exerçant une profession indépendante peuvent avoir recours à une assistance maternelle sous forme de 105 titres-services dont le prix d'achat est pris en charge par le fonds de sécurité sociale.

- **Travailleurs titres-services** : en principe, on vise tout demandeur d'emploi. Sur base trimestrielle, 60% des travailleurs nouvellement engagés avec un contrat de travail titres-services par chaque siège d'exploitation de l'entreprise agréée doivent être des chômeurs complètement indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale. Il est en outre interdit de faire effectuer des prestations payées au moyen de titres-services par des travailleurs avec un contrat de travail basé sur un régime ACS ; le Maribel social ; l'article 60, §7 de la Loi sur les CPAS, ni par des personnes avec une FPI ou qui ont droit – en ce qui concerne la Région wallonne – à une Aide à la Promotion de l'Emploi (APE). Par ailleurs, les entreprises titres-services ne peuvent organiser de stages de transition pour des activités rémunérées au moyen de titres-services.

- **Entreprises titres-services** : toute personne physique ou morale (sociétés commerciales, agences de travail intérimaire, entreprises d'insertion, associations civiles de nature commerciale, asbl, ALE, CPAS et communes) dont l'activité ou l'objet consiste au moins en partie à fournir des travaux ou services de proximité. Avant de pouvoir proposer de tels

¹⁷ Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, M.B. 11 août 2001; A.R. 12 décembre 2001 concernant les titres-services, M.B. 22 décembre 2001; A.R. 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services, M.B. 11 juillet 2007.

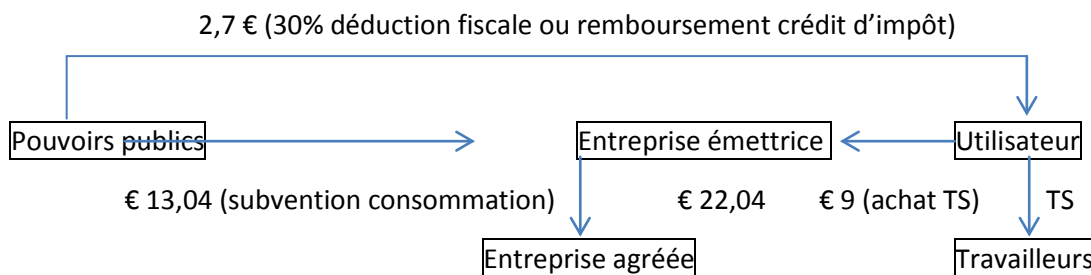
¹⁸ Il s'agit de courses ménagères en faveur d'un utilisateur qui est un particulier, afin de répondre à ses besoins journaliers. Ne sont pas considérés comme des besoins journaliers, en particulier l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audio-visuels, de repas chauds et la distribution périodique de journaux et d'hebdomadaires

¹⁹ Il s'agit d'une activité qui s'occupe du transport accompagné de personnes handicapées, en utilisant des véhicules spécialement adaptés pour lesquels le SPF Mobilité et Transports a délivré une attestation. Les personnes âgées de 60 ans au moins bénéficiant des prestations d'un service d'aide aux familles et aux personnes âgées agréé par l'autorité publique compétente, sont assimilées à des personnes handicapées. Cette activité est également possible pour les enfants handicapés à charge de l'utilisateur. Un véhicule adapté avec attestation est uniquement requis dans le cas de transport de personnes handicapées, et des enfants handicapés.

²⁰ Sont considérées comme du repassage, le repassage lui-même et les activités apparentées suivantes : - l'enregistrement : la réception du linge à repasser apporté par le client, l'enregistrement des pièces à repasser et l'établissement d'un accusé de réception; - le triage : le triage du linge à repasser selon le processus de production; - le contrôle: le contrôle de la qualité et le contrôle final après repassage; - l'assemblage : rassembler à nouveau le linge repassé par client; - l'emballage : emballer le linge repassé; - la livraison : la réception du linge repassé dans l'atelier de repassage par le client et le règlement du paiement.

travaux ou services, l'entreprise titres-services doit obtenir un agrément. A cet effet, elle doit démontrer qu'elle remplit toute une série de conditions d'agrément.

➤ **Schéma des flux financiers (à partir du 1er janvier 2014) :**



*Prix d'acquisition de titres-services :

- Utilisateur normal :

- Maximum 500 titres-services par année calendrier (maximum 1000 par famille) :
 - premiers 400 (800 par famille) titres-services à 9 € ;
 - autres 100 (200 par famille) titres-services à 10 € ;

- Autres utilisateurs, comme les utilisateurs handicapés, des utilisateurs avec un enfant handicapé et certains utilisateurs qui forment une famille monoparentale avec un ou plusieurs enfants à charge :

- Maximum 2000 titres-services par année calendrier (pas de limitation par famille) :
 - Tous les titres-services à 9 €.

*Réduction d'impôts titres-services (art. 145/21 Code des Impôts sur les Revenus) :

- A partir du 1er juillet 2013: réduction d'impôts par contribuable de 1.380 € (920 € non indexé).

➤ **Commission consultative d'agrément titres-services** : créée auprès de l'ONEM. La commission se compose de :

- 1 président et 1 suppléant en tant que représentant du Ministre de l'Emploi ;
- 3 membres effectifs et 3 membres suppléants proposés par les organisations des travailleurs les plus représentatives ;
- 3 membres effectifs et 3 membres suppléants proposés par les organisations des employeurs les plus représentatives ;
- 1 membre effectif et 1 membre suppléant en tant que représentant de l'ONEM ;
- 1 membre effectif et 1 membre suppléant en tant que représentant de la Direction Générale Emploi et Marché de l'emploi au sein du SPF Emploi ;
- 1 expert du SPF Finances ;
- 1 expert du SPF Sécurité Sociale.

➤ **Commission consultative Fonds de formation Titres-services** : créée auprès du SPF Emploi. La Commission consultative a pour mission d'émettre des avis au sujet des formations qui sont liées à la fonction exercée par le travailleur titres-services et qui – au vu de leur contenu – s'inscrivent ou non dans les formations entrant en ligne de compte pour un

remboursement en vertu de l'AR du 7 juin 2007 (trois catégories : 1° formation sur le terrain ; 2° formation interne ; 3° formation externe). La demande pour l'approbation d'une formation peut être introduite par l'entreprise titres-services, ainsi que par le dispenseur de la formation.

La Commission se compose de :

- 1 président et 1 suppléant en tant que représentant du Ministre de l'Emploi ;
- 6 membres effectifs et 6 membres suppléants proposés par les organisations des travailleurs les plus représentatives ;
- 6 membres effectifs et 6 membres suppléants proposés par les organisations des employeurs les plus représentatives ;
- 1 membre effectif et 1 membre suppléant en tant que représentant de la Direction Générale Emploi et Marché de l'emploi au sein du SPF Emploi ;

➤ **Contrôle régime des titres-services** : les services d'inspection suivants sont compétents :

- les inspecteurs sociaux et les experts techniques de la Direction Générale Contrôle des Lois sociales (SPF Emploi) ;
- les inspecteurs sociaux et les experts techniques de l'Inspection sociale (SPF Sécurité sociale) ;
- les inspecteurs sociaux et les experts techniques des Services d'inspection généraux de l'ONSS ;
- les inspecteurs sociaux de l'ONEm ;
- les inspecteurs sociaux et les experts techniques de l'ONSS des Services publics provinciaux et locaux.

➤ **Conditions d'agrément :**

- créer une section sui generis²¹ si d'autres activités que les activités titres-services sont exercées ;
- respecter la législation sociale ;
- offrir en priorité au travailleur qui pendant son occupation à temps partiel bénéficie d'une allocation de chômage, du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière chaque emploi vacant à temps plein ou à temps partiel, ayant trait à la même fonction ou à une fonction analogue à celle que le travailleur exerce déjà ;
- respecter les conditions de rémunération et de travail ;
- ne pas être redevable d'arriérés en matière d'impôts, de cotisations sociales ni en ce qui concerne le remboursement de montants réclamés par l'ONEm ;
- ne pas se trouver en état de faillite ; ne pas avoir été impliqué au cours des trois dernières années dans une faillite, une liquidation ou une opération similaire ; parmi les administrateurs, gérants, mandataires ou personnes habilitées à engager l'entreprise, ne pas compter des personnes frappées d'une interdiction d'exercer certaines fonctions, ou qui au cours des cinq dernières années ont été reconnues responsables des engagements ou dettes d'une société faillie, ou qui ont été impliquées au cours des cinq dernières années dans une faillite, une liquidation ou une opération similaire ;
- parmi les administrateurs, gérants, mandataires ou personnes habilitées à engager l'entreprise, ne pas compter de personnes qui au cours des trois dernières années ont exercé une des qualités précitées dont l'agrément a été retiré ;
- avoir participé aux séances d'information organisées par l'ONEm ;
- verser une caution de 25.000 Euros à l'ONEm ;
- ne pas faire exécuter en sous-traitance des travaux ou des services financés au moyen de titres-services par une autre entreprise ou institution ;
- ne pas discriminer des travailleurs ou clients de façon directe ni indirecte ;
- créer un environnement de travail offrant des conditions, des situations, des contenus et des relations de travail équitables ;
- ne pas faire effectuer des prestations dans un environnement qui présente des risques ou dangers inacceptables pour les travailleurs ou dans un environnement où les travailleurs pourraient être victime d'abus ou de pratiques discriminatoires ;
- sauf dérogation par une convention conclue avec le Ministre de l'Emploi, l'entreprise ne peut faire payer – à partir de son agrément - par des titres-services que le volume de travail des activités supplémentaire ;
- ne pas faire effectuer des prestations financées au moyen de titres-services par du personnel ACS ;
- ne pas faire effectuer des prestations financées au moyen de titres-services par des travailleurs relevant du Fonds Maribel social ;
- ne pas faire effectuer des prestations financées au moyen de titres-services par des travailleurs relevant du régime de l'article 60, §7 de la loi sur les CPAS ;
- faire usage, sans restriction, de titres-services papiers et de titres-services sous la forme dématérialisée ;
- contrôler par l'entreprise qui exerce des activités dans le cadre du transport accompagné de personnes à mobilité réduite que les prestations concernant ces activités sont uniquement fournies en faveur des utilisateurs ;
- exercer uniquement des activités autorisées par l'agrément ;
- transmettre pendant la période de douze mois qui commence à courir à partir de la date d'entrée en vigueur de l'agrément, des titres-services à la société émettrice aux fins de remboursement, et à en transmettre après l'expiration de cette période pendant chaque nouvelle période de douze mois ;
- respecter toutes les dispositions légales et réglementaires prévues dans la loi et l'arrêté ;
- si la section sui generis est convertie en entreprise autonome, l'entreprise doit procéder à la scission conformément au Code sur les sociétés ;
- l'enregistrement des activités titres-services doit se faire de manière telle que l'on puisse vérifier exactement la relation entre les prestations mensuelles de chaque travailleur titres-services individuel, l'utilisateur et les titres-services correspondants ;
- la déclaration multifonctionnelle (DMFA) du travailleur ;
- le nombre d'heures de travail prestées par des travailleurs avec un contrat de travail titres-services déclaré à l'ONSS par trimestre doit au moins être égal au nombre des titres-services transmis à la société émettrice aux fins de remboursement pour des prestations effectuées dans la même période ;
- transmettre à l'ONEm les données dans le cadre de l'évaluation annuelle du régime de titres-services ;
- respecter la Loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers ;
- respecter la réglementation relative à l'occupation des travailleurs étrangers ;
- le plan d'entreprise doit avoir été approuvé par un comptable agréé, un comptable-fiscaliste agréé ou un expert-comptable ;

²¹ Il s'agit d'une section qui présente les caractéristiques suivantes : 1° un responsable spécifique est désigné pour la section ; 2° la section s'engage à être identifiable par son agrément comme entreprise agréée et la publicité ad hoc ; 3° les activités couvertes par les titres-services seront enregistrées séparément, notamment à l'intention des structures de concertation sociale dans l'entreprise et de l'inspection sociale ; 4° une comptabilité distincte concernant les activités titres-services est tenue.

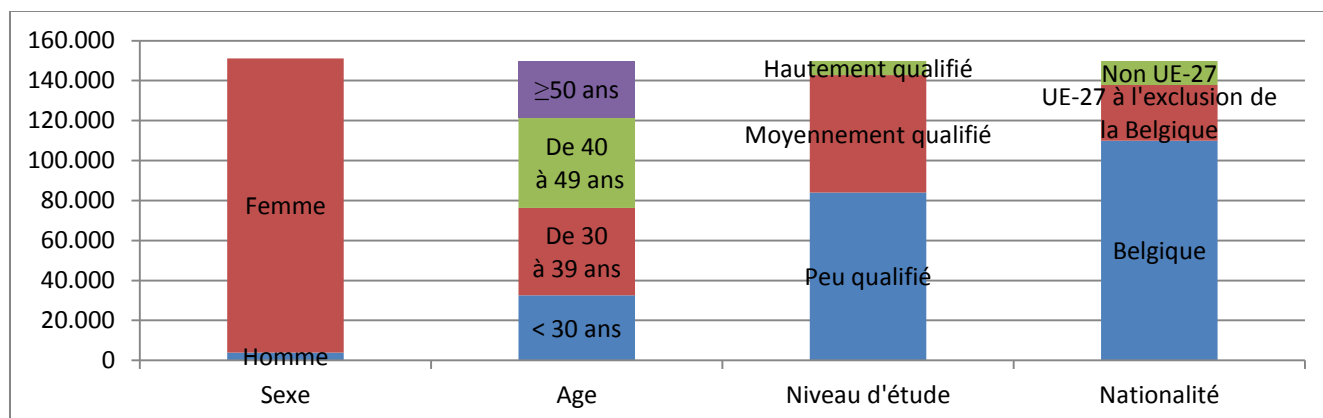
I. Acteurs impliqués dans le dispositif titres-services

1. Les travailleurs titres-services

a) Au niveau du pays

Sur les 151.137 travailleurs titres-services au courant de l'année 2012, 13,9% résident à Bruxelles (soit 21.079 travailleurs), 59,4% (89.788) en Flandre et 26,1% (39.388) en Wallonie.

Graphique : Profils des travailleurs titres-services au niveau du pays- 2012



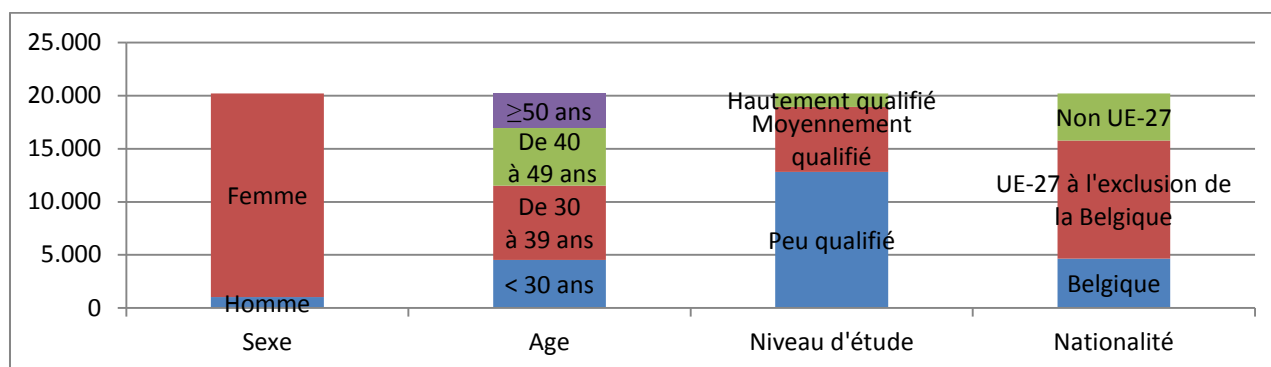
Source : IDEA Consult (rapport 2012)- Traitement CESRBC

b) Au niveau de la RBC

En Région de Bruxelles-Capitale, 19,8% des travailleurs ont moins de 30 ans, 33,9% entre 30 et 39 ans, 27,8% entre 40 et 49 ans et 18,5% ont plus de 50 ans. La proportion des travailleurs hautement qualifiée reste limitée (5,9%) contre 62,4% de travailleurs peu qualifiés.

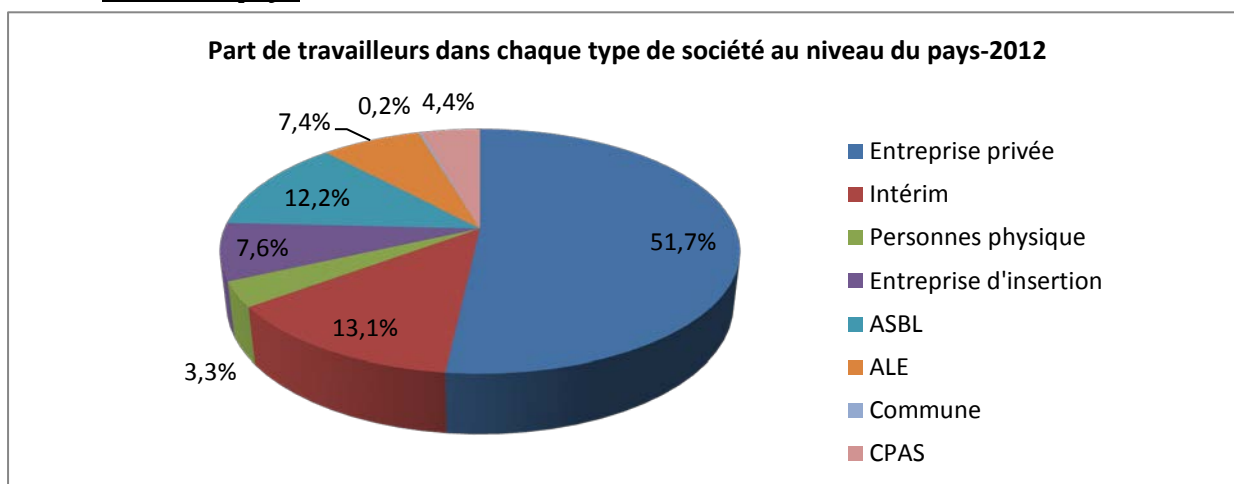
Par ailleurs, 22,3% de travailleurs Bruxellois sont de nationalité belge (contre 71,7% en moyenne pour l'ensemble du pays), 56,4% sont des ressortissants de l'UE-27 (contre 20,1% au niveau du pays) et 21,3% sont des ressortissants d'un pays extra-européen (contre 8,2% au niveau du pays).

Graphique : Profils des travailleurs titres-services en RBC- 2012



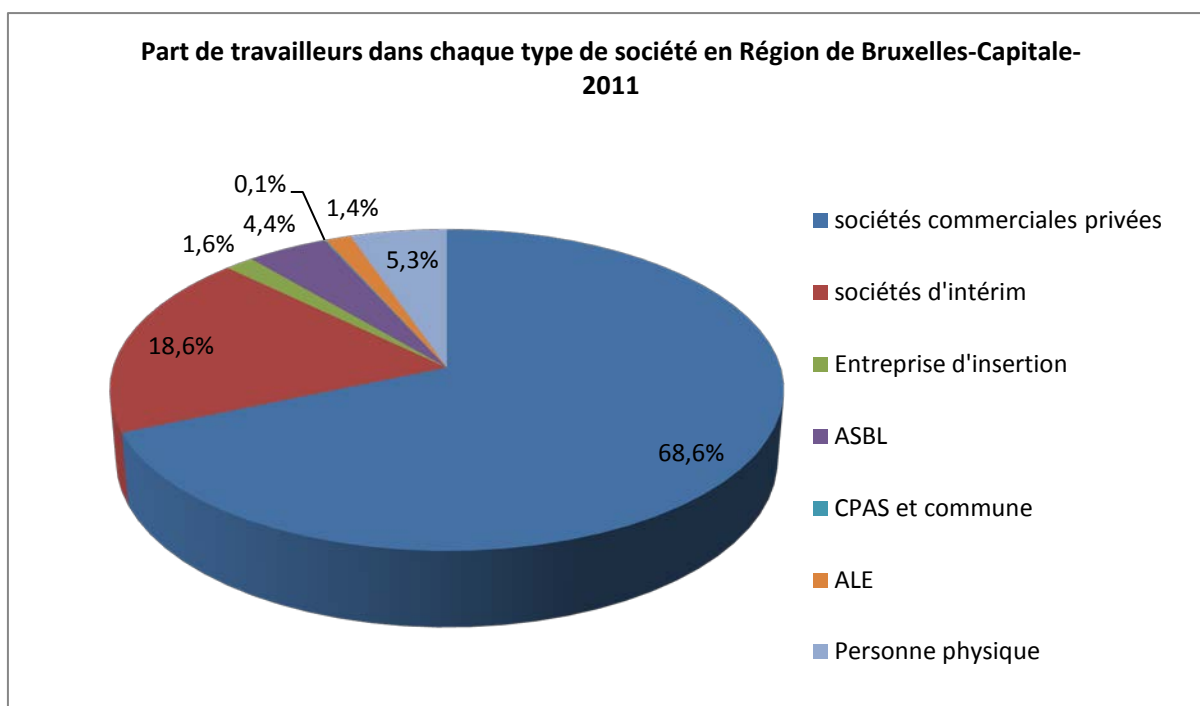
Source : IDEA Consult (rapport 2012)- Traitement CESRBC

c) Les travailleurs titres-services répartis selon les différents types de sociétés au niveau du pays



Source: IDEA Consult (rapport 2013)- Traitement CESRBC

d) Les travailleurs titres-services répartis selon les différents types de sociétés en Région de Bruxelles-Capitale



Source: IDEA Consult (rapport 2012)- Traitement CESRBC

En 2011, en Région Bruxelles-Capitale, 89% de travailleurs titres-services étaient occupés dans des sociétés privées, 5% auprès de personnes physiques, 4% dans des ASBL et une part faible dans les autres catégories (CPAS et communes, ALE et entreprises d'insertion).

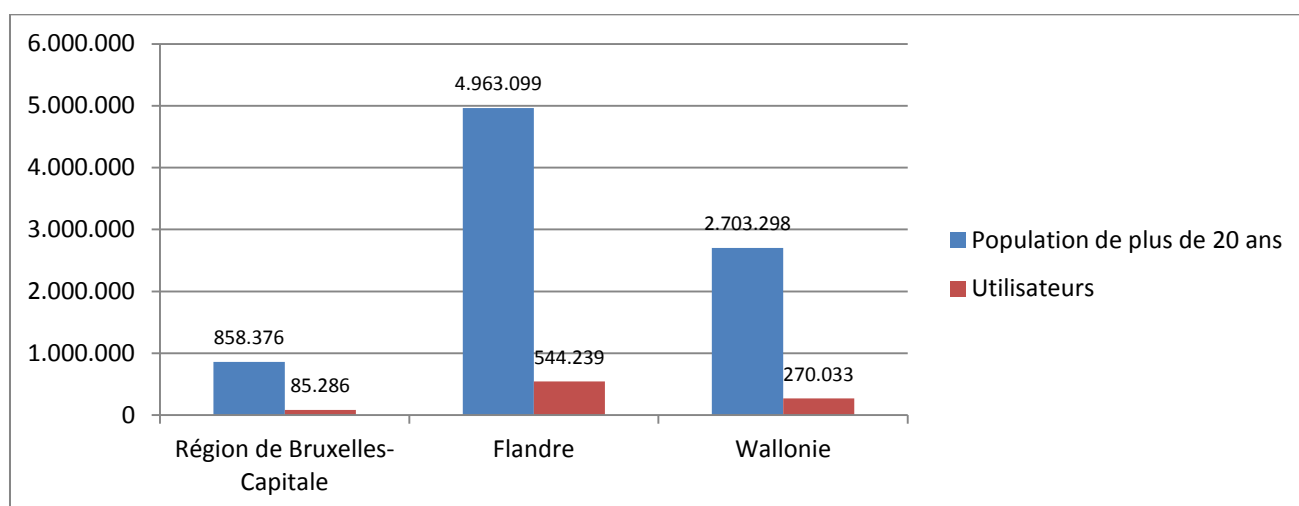
Sur base de l'enquête d'IDEA Consult, la situation antérieure des travailleurs titres-services engagés en 2011 est la suivante : 35,5% avaient un emploi rémunéré, 34% étaient demandeurs d'emploi, 20% étaient « inactifs » et 11% étaient originaires de l'étranger. La part des travailleurs qui occupaient un emploi salarié à durée indéterminée correspond à 13%, tandis que 10% travaillaient au noir.

2. Les utilisateurs des chèques services

Répartition régionale d'utilisateurs de plus de 20 ans-2012

En 2012, il apparaît que les utilisateurs à Bruxelles et en Wallonie sont moins représentés que les utilisateurs en Flandre. En Région de Bruxelles-Capitale, Les utilisateurs de plus de 20 ans représentent 9,93% de la population contre 10% en Wallonie, et 11% en Flandre.

Graphique : Comparaison entre la population de plus de 20 ans et le nombre d'utilisateurs titres-services



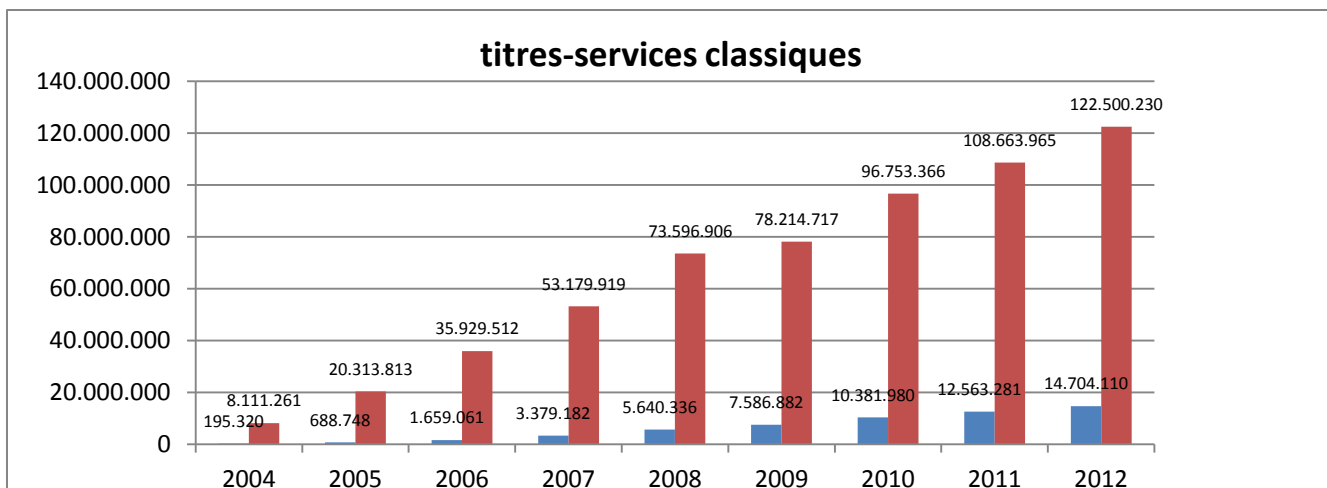
Source: SPF économie, ONEM- Traitement CESRBC

Par ailleurs, l'intensité de l'utilisation des titres services est plus importante à Bruxelles que dans les deux autres Régions. Sur base des données de l'ONEM de 2012, le nombre moyen des titres-services par utilisateur en Région de Bruxelles-Capitale est de 170 titres contre 140 en Région Flamande, et 120 en Région Wallonne.

3. Les entreprises agréées

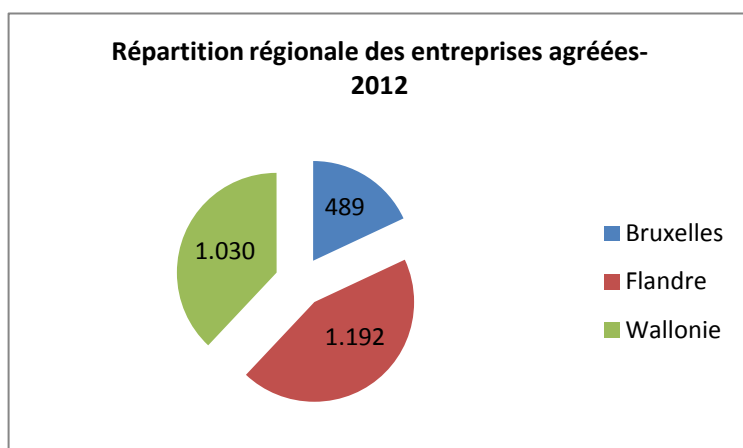
Les chèques titres-services émis

Au niveau du pays, en 2012, le nombre de titres services achetés atteignait 122 millions, alors qu'il représentait 108 millions en 2011, et 96 millions en 2010. En effet, depuis le lancement du dispositif, le nombre de titres-services achetés augmente chaque année de manière importante, malgré l'augmentation du prix.



Source: ONEM (2012)- Traitement CESRBC

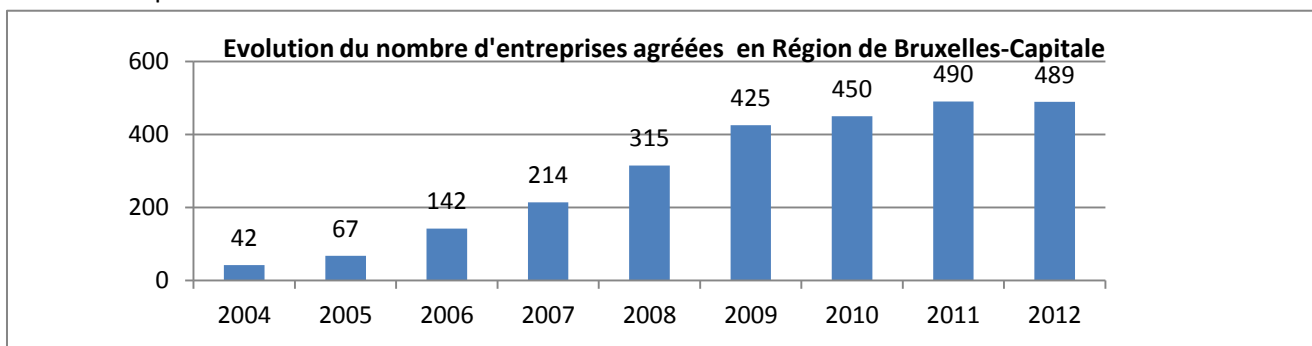
En RBC, la croissance du nombre des titres-services achetés reste beaucoup plus importante que la croissance du nombre d'utilisateurs, ce qui indique une intensification de l'utilisation des titres-services.



En 2012, environ 18% des entreprises agréées étaient situées en Région de Bruxelles-Capitale, contre 44% en Flandre et 38% en Wallonie.

Source: IDEA Consult (rapport 2013)- Traitement CESRBC

Fin décembre 2012, l'ONEM comptabilisait 489 entreprises agréées titres-services en Région de Bruxelles-Capitale.



Source: Idea Consult (2004-2011), ONEM (2012)- Traitement CESRBC

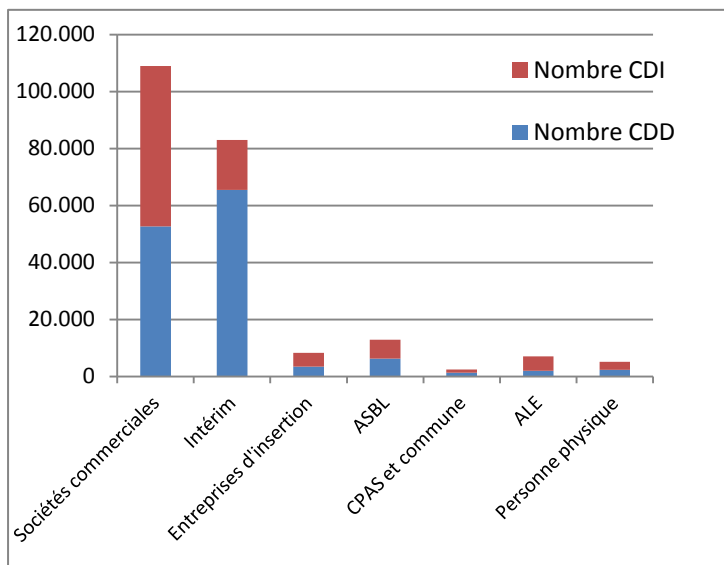
Type d'entreprises agréées

Le nombre d'entreprises agréées, au niveau du pays, selon le type d'entreprises a évolué fortement entre 2004 et 2011. La proportion d'entreprises commerciales privées et de personnes physiques a connu une forte hausse entre 2004 et 2011. En revanche, le groupe des asbl, le groupe des CPAS/communes et le groupe des ALE ne représentaient plus, en 2012, que 9,6% des entreprises titres-services.

Le rapport IDEA Consult (2012), apporte des précisions sur les types d'entreprises présentes au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale. Il apparaît que la Région concentre une très grande proportion de sociétés commerciales (70,2%), suivies de très loin par les personnes physiques (15,9%) et par les ASBL (8,6%). Alors que le nombre d'entreprises d'insertion reste faible à Bruxelles (1,3%) par rapport à la Wallonie (7,3%). À noter que ce type d'entreprises est considéré comme entreprises à finalité sociale, qui ont comme objectif l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer. Ce qui leur permet de bénéficier de subventions spécifiques pour financer cet objectif.

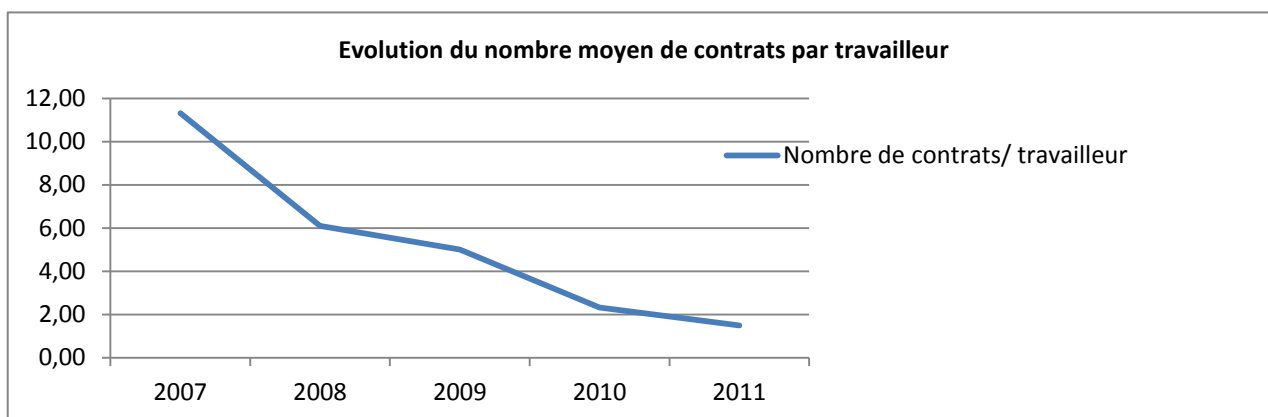
II. Qualité de l'emploi dans le secteur des titres-services

Graphique : Nombre de contrats conclus dans le système titres-services selon le type d'entreprise-2012



Source: IDEA Consult (rapport 2012)

La réglementation en vigueur depuis le 1^{er} septembre 2009 considère que le contrat avec un travailleur doit être transformé en un CDI si ce travailleur, trois mois après la première déclaration, travaille toujours dans la même entreprise, indépendamment du nombre de jours effectivement prestés au cours de cette période.



Source: CESRBC sur base de l'ONEM

III. Formation et encadrement

1. Fonds de formation titres-services sectoriel

a) Composition et gestion

Le Fonds social Titres-services est géré (au sens large) par un conseil d'administration composé paritairement de représentants d'employeurs et d'organisations syndicales.

La gestion journalière et administrative est assurée par une équipe de collaborateurs administratifs. Laquelle est supervisée par un directeur et son adjoint.

b) Missions et avantages

En vertu de la CCT du 14/07/2009 relative aux bénéficiaires et modalités des avantages complémentaires à charge du Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité, les avantages octroyés par le Fonds social Titres-services sont les suivants :

1. Prime de fin d'année :

Chaque année, le Fonds octroie et paie une prime de fin d'année aux travailleurs du secteur. Pour être exigible à la prime de fin d'année, les travailleurs doivent avoir presté au minimum 65 jours de prestation en qualité de travailleur titres-services pendant une période de référence donnée. Celle-ci s'étale, depuis 2010, du 1er juillet de l'année en cours au 30 juin de l'année qui suit. Par exemple, pour être exigible à la prime de fin d'année 2013, le travailleur devra avoir presté 65 jours entre le 1er juillet 2012 et le 30 juin 2013.

Si ces conditions sont remplies, les travailleurs recevront début novembre, un document reprenant le détail de la prime qui leur sera versée automatiquement sur leur compte bancaire, début décembre, par le Fonds lui-même.

2. Prime syndicale :

Pour être exigible à la prime syndicale, les travailleurs doivent aussi avoir presté un minimum de 65 jours dans la période de référence susmentionnée. Le Fonds octroie les primes syndicales (80euros)

mais à l'inverse des primes de fin d'année, ils ne les paient pas directement aux travailleurs. Cette prérogative est en effet dévolue aux 3 grandes formations syndicales du pays. A noter que le financement des primes syndicales est assuré par les cotisations patronales prélevés par l'ONSS pour le Fonds et que celles-ci sont distribuées ensuite aux formations syndicales.

3. Formation syndicale :

Il arrive que les associations syndicales organisent des formations syndicales. Il s'agit de «cours ou séminaires organisés par une des organisations syndicales, en vue du perfectionnement des connaissances et/ou compétences économiques, sociales et techniques des membres des organes de concertation et des organes de représentation des travailleurs »¹.

Les employeurs peuvent récupérer le salaire et les charges sociales payées aux travailleurs qui ont participé à une formation syndicale moyennant certaines conditions : remplir et renvoyer au Fonds social le formulaire relatif à la formation syndicale (ce dernier est disponible sur le site Internet du Fonds social) ; joindre au formulaire une attestation syndicale ainsi que la fiche de paie du travailleur qui prouve qu'un salaire a lui a bien été payé pendant qu'il suivait sa formation ; respecter les délais d'envoi.

4. Soutien en faveur des groupes à risques (prime à l'emploi) :

Dans le cadre de la politique de soutien en faveur des groupes à risques, les employeurs des sociétés Titres-services peuvent chaque année se voir octroyer, par le Fonds social, une prime de 250 euros pour chaque travailleur engagé pendant une période déterminée ; Et ce, pour autant qu'ils (les employeurs fournissent la preuve que les travailleurs pour lesquels ils revendiquent une prime) appartiennent bien à la catégorie des groupes à risque. Le formulaire de demande est disponible sur le site du Fonds social.

c) Financement

Le financement des avantages accordés par le Fonds est assuré essentiellement par le biais de cotisations versées par les employeurs des entreprises Titres-services².

En ce qui concerne le FSE Titres-services, les cotisations sont perçues par l'Office National de la Sécurité Sociale. »²²

²² Fonds social pour les titres-services- Fonds de sécurité d'existence pour les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité

2. Fonds de formation titres-services fédéral

Une grande part des entreprises titres-services déclarent ne pas organiser de formations pour leur personnel, pour des motifs organisationnels et à cause d'organisation et du coût supplémentaire qu'engendrent ces formations (le personnel en formation est payé par l'entreprise mais n'apporte aucun titre-service). Afin de stimuler la formation, un fonds de formation titres-services a été mis en place depuis 2007.

L'objectif du fonds de formation titres-services est de soutenir les efforts de formations dans le secteur. Chaque année, le fonds de formation attribue un budget de formation à toutes les entreprises titres-services. L'entreprise titres-services peut obtenir ce budget lorsqu'elle organise des formations approuvées par ses travailleurs sous contrat titres-services. Plus de 400 formations sont remboursées par ce fonds. En 2007, ce fonds ne touchait que 8% de travailleurs contre 30% actuellement.

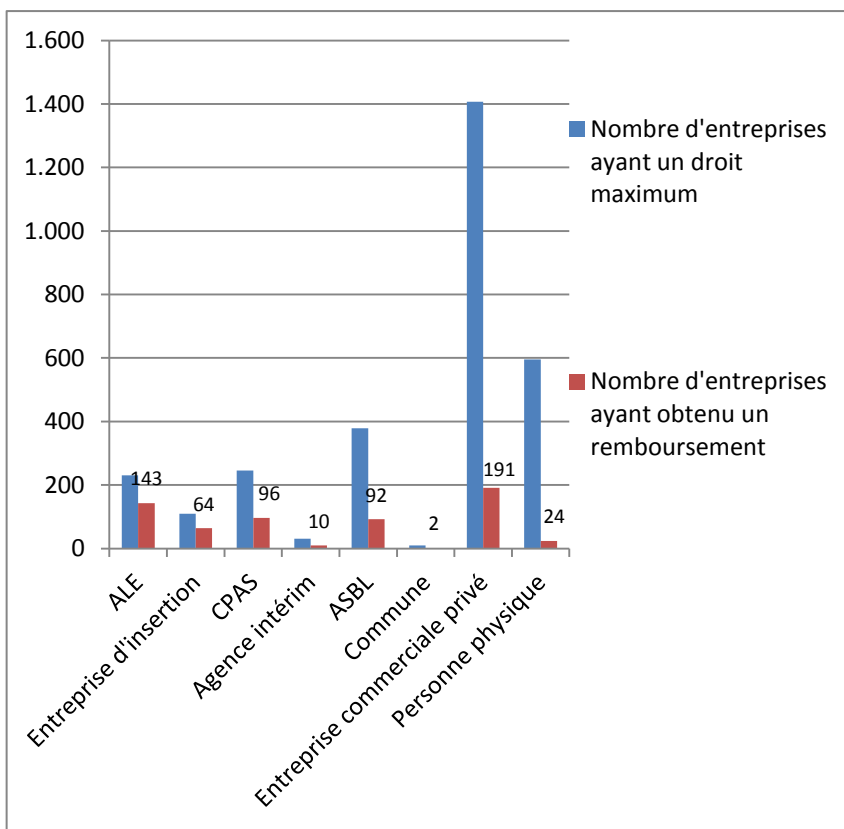
Les entreprises titres-services ont perçu un total de € 2.798.790,16 de la part du fonds de formation titres-services, pour les formations organisées en 2011. Ce qui représente 37,7% du budget annuel.

Total des montants remboursés par rapport au budget annuel total du fonds de formation titres-services

	Budget annuel total	Remboursés par l'ONEM	Pourcentage d'utilisation
2007	3.700.00 €	718.362 €	19,4%
2008	7.000.000 €	2.133.101 €	30,5%
2009	7.175.000 €	2.526.123 €	35,2%
2010	7.293.000 €	2.604.855 €	35,7%
2011	7.416.000 €	2.798.790 €	37,7%
2012	7.564.000 €	-	-

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale- Rapport d'évaluation 2011-2012

Ce faible pourcentage d'utilisation est la conséquence directe du petit nombre d'entreprises titres-services faisant appel au fonds de formation. Sur les 3.007 entreprises pour lesquelles un budget a été alloué en 2011, seules 622 ont obtenu un remboursement (20,7%). On peut toutefois parler d'un succès relatif, le nombre d'entreprises qui ont perçu un remboursement n'ayant jamais été aussi élevé.



Le rapport d'évaluation du fonds de formation titres-services 2011-2012, montre que certaines entreprises telles que les ALE et les entreprises d'insertion font nettement plus appel aux fonds que les autres types d'entreprises. La proportion entre le nombre d'entreprises ayant obtenu remboursement et le nombre d'entreprises possédant un droit maximum est de 62,2% pour les ALE, 58,7% pour les entreprises d'insertion.

A noter que pour chaque entreprise qui avait un agrément dans le cadre des titres-services dans l'année civile précédente, le droit maximum de remboursement est d'au moins 1.000 €.

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale- Rapport d'évaluation 2011-2012- Traitement CESRBC

a) Entreprises ayant obtenu remboursement selon le siège social en 2012

Le critère utilisé par l'ONEM pour comptabiliser le nombre d'entreprises ayant obtenu remboursement par Région, ne donne pas de chiffres précis. En effet, certaines grandes entreprises titres-services peuvent très bien disposer de bureaux dans différentes régions (et y dispenser des formations). Néanmoins, ces chiffres fournissent un ordre de grandeur qui peut être considéré comme indicatif.

	Nombre budget	Nombre remboursement	% des entreprises ayant obtenu remboursement (Nombre budget/ Nombre remboursement)	Budget alloué	Montant remboursé	% du budget utilisé (Budget alloué/ Montant remboursé)
Région Bruxelles-Capitale	544	50	9,2%	1.805.503€	739.579€	26,4%
Région flamande	1.288	335	26,0%	3.599.057€	1.499.480€	53,6%
Région wallonne	1.175	237	20,2%	2.120.189€	559.730€	20,0%

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale- Rapport d'évaluation 2011-2012

Tableau : Nombre d'entreprises titres-services ayant obtenu remboursement et montant remboursé selon le type d'entreprise au niveau du pays

Type d'entreprise ⁵	Nombre budget	Nombre remboursement	%	Budget alloué	Montant remboursé	%
ALE	230	143	62,2%	€ 633.236,59	€ 379.477,94	59,9%
Entreprise d'insertion	109	64	58,7%	€ 499.315,75	€ 327.703,24	65,6%
CPAS	246	96	39,0%	€ 478.681,84	€ 192.993,09	40,3%
Agence intérim	31	10	32,3%	€ 708.711,13	€ 548.728,27	77,4%
ASBL	379	92	24,3%	€ 1.037.714,89	€ 562.235,87	54,2%
Commune	10	2	20,0%	€ 22.792,64	€ 2.406,40	10,6%
Entr. comm. privée	1.407	191	13,6%	€ 3.473.769,29	€ 763.403,68	22,0%
Personne physique	595	24	4,0%	€ 670.527,79	€ 21.841,67	3,3%
Total	3.007	622	20,7%	€ 7.524.749,92⁶	€ 2.798.790,16	37,2%

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale- Rapport d'évaluation 2011-2012

Selon le rapport d'évaluation 2011-2012 du fonds de formation titres-services :

- *Part des entreprises ayant obtenu remboursement* : plus du quart des entreprises titres-services ayant leur siège social en Flandre ont utilisé leur budget. En Région wallonne, la proportion est d'une entreprise sur cinq, alors qu'en Région de Bruxelles- Capitale, la proportion est très limitée, avec un pourcentage de seulement 9,2% des entreprises qui ont fait appel au fonds de formation.
- *Budget utilisé* : En Région flamande, les entreprises titres-services ont utilisé 53,6% du budget alloué, soit plus du double du pourcentage des entreprises ayant obtenu remboursement. En Région de Bruxelles- Capitale, la disparité est forte, puisque 9,2% des entreprises ont utilisé ensemble 26,4% du budget alloué. Cette tendance ne se marque pas en Région wallonne, où 20,2% des entreprises ont utilisé 20,0% du budget.

b) Encadrement des travailleurs titres-services

L'ONEM comptabilisait en 2011 environ 5.070 personnels d'encadrement pour 149.820 travailleurs titres services, soit 1 collaborateur encadrant pour 30 travailleurs. L'accompagnement des travailleurs est davantage présent dans les entreprises ayant une mission d'aide à domicile ainsi que dans les entreprises ayant une mission d'insertion, en comparaison aux entreprises commerciales privées. La Région de Bruxelles-Capitale compte davantage de personnel encadrant (79%) que les deux autres Régions (54% en Wallonie et 49% en Flandre).

IV. Coût réel d'un emploi créé en titres-services au niveau du pays

1. Création d'emplois dans le système titres-services selon l'approche "travailleurs au courant de l'année et l'approche "emploi moyen annuel"

L'ONEM dispose de données sur le nombre de travailleurs sur base de deux approches suivantes :

- l'approche " travailleurs au courant de l'année= travailleurs occupés au moins un jour en titres-services"
- l'approche " travailleurs en fin de période "

Les évaluations du système titres-services réalisées par IDEA Consult de 2005 à 2012 se basent sur les chiffres ONEM relatifs au nombre total de travailleurs qui – au cours d'une année – ont été occupés au moins un jour en titres-services et non pas sur le nombre de travailleurs en fin d'année.

Nombre de travailleurs au niveau du pays	2006	2007	2008	2009	2010	2011
en cours d'année (ONEM)- Données utilisées par IDEA Consult	61.759	87.152	103.437	120.324	136.915	149.827
en fin d'année (ONEM)	41.598	61.849	76.233	89.466	99.596	110.618

Source : ONEM

Afin de mieux déterminer le poids du secteur titres-services, ainsi que le coût d'un emploi titres-services créé, il est plus pertinent de se baser sur le nombre de travailleurs moyen sur une année. Cette approche d'emploi moyen est souvent utilisée par la BNB, l'ICN, et le BFP.

Le tableau suivant présente le nombre de travailleurs selon les deux approches : l'approche " travailleurs au courant de l'année= travailleurs occupés au moins un jour en titres-services " utilisée par IDEA Consult et l'approche "nombre de travailleurs moyen au courant de l'année".

Nombre de travailleurs	2009	2010	2011
en cours d'année (ONEM)- Données utilisées par IDEA Consult	120.324	136.915	149.827
Moyenne annuelle	82.849	93.496	105.107

Source : IDEA Consult, ONEM - Traitement CESRBC

2. Coût budgétaire brut du dispositif titres-services selon l'approche "travailleurs au courant de l'année "et l'approche "emploi moyen annuel "

Le coût brut des activités des titres-services est évalué en 2011 à 1.655,3 millions d'euros, un montant plus important que celui prévu par l'accord de la 6^{ème} réforme de l'Etat qui est de 1.575 millions.

Ce montant regroupe l'intervention publique pour les titres-services (1.421,1 millions), les coûts relatifs à l'encadrement et la formation (13,3 millions) et les coûts liés la déductibilité fiscale (220,9 millions).

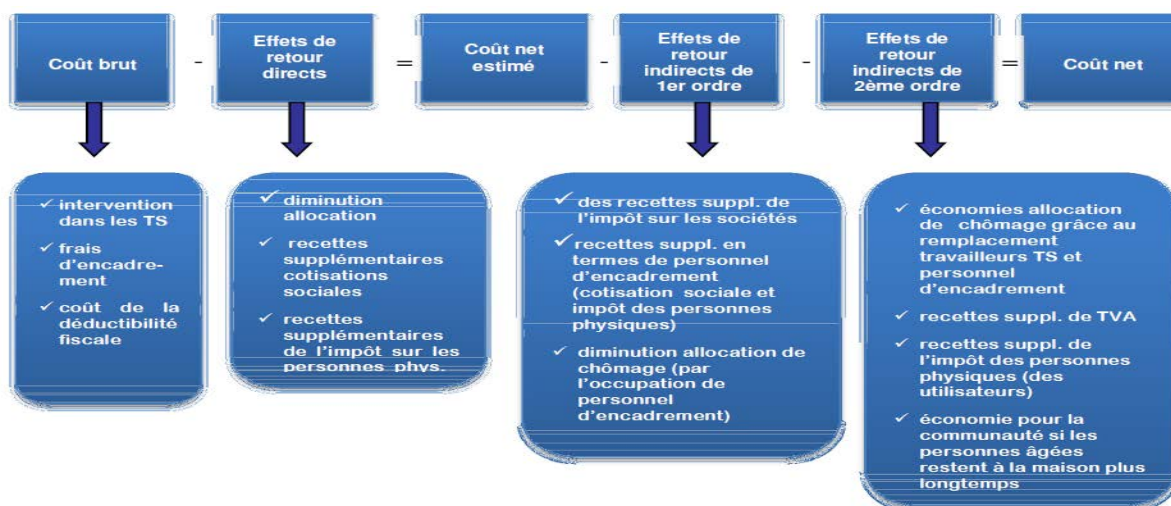
En se basant sur ce le coût brut du système, on peut calculer le coût brut par emploi créé en titres-services. Néanmoins, ce coût par emploi créé varie fortement selon l'approche "travailleurs au courant de l'année= travailleurs occupés au moins un jour en titres-services " utilisée par IDEA Consult et l'approche "emploi moyen annuel " utilisée par l'institut de développement durable.

En effet, l'approche utilisée fait varier fortement le nombre d'emplois créés dans le système titres-services, ce qui influence également le nombre de travailleurs/ emploi. Même si le coût brut total du dispositif est fixe, le dénominateur, qui est le nombre de travailleurs/ emploi, conduit à une sous-estimation du coût brut par emploi créé dans la méthode utilisée par Idea Consult.

	Approche "travailleur occupé au moins un jour en titres-services "	Approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période "
Nombre de travailleurs/emploi	149.827	112.561
Coût brut total – en millions €	1.655	
Coût brut par travailleur/emploi	11.048€	14.706€

Source : IDEA Consult, ONSS – Calculs et estimations : IDD

3. ***Effets de retour du dispositif titres-services identifiés par IDEA Consult²³***



Source: IDEA Consult

²³ Une hausse du prix du titre-service et une diminution de la déductibilité est prévue pour l'année 2014.

4. Effet de retour directs du dispositif titres-services avant et après transfert de la compétence

IDEA Consult a identifié dans son rapport les aspects financiers relatifs au système titres-services, notamment les effets de retour suite à la création d'emplois directs au niveau fédéral. Ils se résument en trois points :

- *Effets de retour sur le chômage* : l'activation des demandeurs d'emploi permet au fédéral d'économiser des allocations de chômage.
- *Recettes supplémentaires de cotisations sociales (cotisations ONSS employeur et travailleur)* : les salaires des travailleurs titres-services génèrent des recettes de sécurité sociale supplémentaires et, 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 sur les personnes physiques et, ce faisant, un effet de retour indirect supplémentaire.

Effet de retour direct du dispositif titres-services au niveau fédéral	Calculs d'IDEA Consult en millions d'euros-2011
Effets de retour sur le chômage	200,7
• coût des allocations d'activation	52
• coût de l'allocation de garantie de revenus (AGR)	44,4
• coût des allocations de chômage temporaire	17,3
Recettes supplémentaires de cotisations sociales (cotisations ONSS employeur et travailleur)	307,3
Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques	148
Total	656

Source : CESRBC sur base du rapport IDEA Consult (2012)

Suite à la régionalisation du dispositif, le coût net du dispositif après déduction des effets de retour directs sera très différent du coût net au niveau fédéral. Le coût sera nettement plus élevé pour les Régions, puisqu'elles ne bénéficieront que d'une partie des effets de retour directs à savoir 25% des recettes liées à l'IPP et le montant relatif aux le coût allocations d'activation.

Effet de retours directs du dispositif titres-services au niveau régional	Estimation d'IDEA Consult en millions d'euros-2011
Effets de retour sur le chômage	
• coût des allocations d'activation	52
• coût de l'allocation de garantie de revenus (AGR)	44,4
• coût des allocations de chômage temporaire	17,3
Recettes supplémentaires de cotisations sociales (cotisations ONSS employeur et travailleur)	307,3
25% des Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des travailleurs	37
Total	89

Source : IDEA Consult- Traitement CESRBC

5. Effets de retour indirects avant et après la régionalisation du dispositif titres-services

IDEA Consult a procédé également à une estimation des effets de retour indirects de 1^{er} et de 2^{ème} ordres. Le rapport précise que les effets de retour indirects sont des estimations basées sur une série de données et d'hypothèses, et qu'ils doivent être interprétés avec prudence, surtout pour les effets indirects de 2^{ème} ordre.

Le tableau suivant reprend les effets de retour indirects de 1^{er} et de 2^{ème} ordres :

Effets de retour indirects du dispositif titres-services au niveau fédéral du 1 ^{er} ordre	Estimation IDEA Consult (en millions d'euros)-2011
Recettes supplémentaires de l'impôt sur les sociétés	34,3
Recettes supplémentaires en termes de personnel d'encadrement	44,5
Effets de retour sur le chômage par l'occupation de personnel d'encadrement	9,2
Effets de dépenses supplémentaires induites par la constitution de droits sociaux (ex : droit à la pension)	Les coûts futurs, tels que les pensions, ne pourront être chiffrés que lorsque la carrière des travailleurs titres-services sera complète.
Effets de retour indirects du dispositif titres-services au niveau fédéral du 2^{ème} ordre	
Economies sur les allocations de chômage grâce au remplacement des travailleurs titres-services	Entre 106,1 et 212,3
Economies d'allocations de chômage par le remplacement du personnel d'encadrement	Entre 8,6 et 17,2
Recettes supplémentaires de TVA	Entre 9,8 et 34,3
Recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des utilisateurs	259,5

Source : CESRBC sur base d'IDEA Consult-2012

Dès la régionalisation du dispositif, les Régions ne vont plus bénéficier de ces effets de retour indirects (1^{er} et 2^{ème} ordre) induits au niveau fédéral à l'exclusion d'une part équivalente à 25% des recettes supplémentaires de l'IPP des utilisateurs (soit 64,87 millions). Cela montre que le coût net sera plus important dès la régionalisation du dispositif titres-services.

Effets de retour indirects du dispositif titres-services au niveau régional du 1^{er} ordre	Estimation IDEA Consult (en millions d'euros)-2011
Recettes supplémentaires de l'impôt sur les sociétés	34,3
Recettes supplémentaires en termes de personnel d'encadrement	44,5
Effets de retour sur le chômage par l'occupation de personnel d'encadrement	9,2
Effets de dépenses supplémentaires induites par la constitution de droits sociaux (ex : droit à la pension)	Les coûts futurs, tels que les pensions, ne pourront être chiffrés que lorsque la carrière des travailleurs titres-services sera complète.
Effets de retour indirects du dispositif titres-services au niveau régional du 2^{ème} ordre	
Economies sur les allocations de chômage grâce au remplacement des travailleurs titres-services	Entre 106,1 et 212,3
Economies d'allocations de chômage par le remplacement du personnel d'encadrement	Entre 8,6 et 17,2
Recettes supplémentaires de TVA	Entre 9,8 et 34,3
25% des recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des utilisateurs	65

Source : Calculs CESRBC

Le tableau ci-dessous reprend le coût net de 1^{er} et de 2^{ème} ordres avant et après la régionalisation. On constate que l'impact du système titres-services devient très couteux après le transfert de cette compétence aux régions.

	Coût estimé avant régionalisation du dispositif titres-services	Coût estimé après régionalisation du dispositif titres-services
Coût brut	1.655	
Coût net estimé après prise en compte des effets de retour directs	999	1.566
Coût net estimé après prise en compte des effets de retour indirects (1 ^{er} ordre)	911	1.566 (les effets de retour indirects 1 ^{er} ordre concernent le niveau fédéral)
Coût net estimé après prise en compte des effets de retour indirect (2 ^{ème} ordre)	Idea Consult n'a pas estimé le coût net indirect de 2 ^{ème} ordre en raison de la variation des montants minimums et maximums estimés pour les recettes de TVA, Economies d'allocations de chômage par le remplacement du personnel d'encadrement et d'économies sur les allocations de chômage grâce au remplacement des travailleurs titres-services.	1.501 (il est possible de calculer le coût net avec prise en compte des effets de retour indirects 2 ^{ème} ordre en raison de l'estimation des recettes supplémentaires de l'impôt sur les personnes physiques des utilisateurs)

Source : Calculs CESRBC

6. Coûts brut et net d'un emploi créé en titres-services avant et après la régionalisation du dispositif

Dans la partie précédente, nous avons évalué les coûts brut et net du système titres-services. Dans cette partie, nous allons estimer le coût net de l'emploi créé avant et après la régionalisation du système.

a) Coûts net et brut avant la régionalisation du système titres-services

Une multitude de variables interviennent dans la détermination du coût net d'un emploi créé en titres-services. Afin d'établir une estimation proche de la réalité, il faut prendre en compte plusieurs paramètres :

- l'approche utilisée pour calculer le nombre de travailleurs titres-services : l'approche "nombre de travailleurs au courant de l'année= les travailleurs occupés au moins un jour en titres-services " et l'approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période " donnent deux résultats très différents en terme de nombre de travailleurs titres-services, ce qui influence le coût brut et net d'un travailleur titres-services.

	Approche "travailleur occupé au moins un jour en titres-services "	Approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période "
Nombre de travailleurs/emploi	149.827	112.561
Coût brut total – en millions €	1.655	
Coût brut par travailleur/emploi	11.048€	14.706€
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects) – en €	999.334.170	
Coût net (avec prise en compte des effets de retour directs) par Travailleur/ emploi	6.669€	8.878€
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 1 ^{er} ordre) – en €	911.338.283	
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 1 ^{er} ordre) par Travailleur/ emploi– en €	6.082€	8.096€
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 2 ^{ème} ordre)	Les coûts indirects (2ème ordre) se basent sur des hypothèses maximum et minimum et donnent ainsi des ordres de grandeur. Ils ne sont donc pas repris dans l'étude d'IDEA Consult ni par une autre source.	

Source : IDEA Consult- Traitement CESRBC

b) Coûts brut et net d'un emploi titres-services créé après la régionalisation du dispositif

Le secrétariat a estimé (tableau ci-dessous) le coût d'un emploi titres-services après régionalisation en fonction des approches qui sont " le nombre de travailleur occupé au moins un jour en titres-services " et " le nombre d'emploi moyen comptabilisé en fin de période ".

	Approche "travailleur occupé au moins un jour en titres-services "	Approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période "
Nombre de travailleurs/emploi	149.827	112.561
Coût brut total – en millions €	1.655	
Coût brut par travailleur/emploi – en €	11.048	14.706
Coût net (avec prise en compte des deux effets de retour indirects qui bénéficient aux Régions : réductions des dépenses des allocations d'activation et 25% de l'IPP des travailleurs)	1.566	
Coût net (avec prise en compte des effets de retour directs) par Travailleur/ emploi– en €	10.452	13.912
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 1 ^{er} ordre) – en €	1.566 (tous les effets de retour indirect 1 ^{er} ordre concernent le niveau fédéral)	
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 1 ^{er} ordre) par Travailleur/ emploi– en €	10.452	13.912
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 2 ^{ème} ordre)	1.501 (le seul effet de retour bénéficiant aux Régions résulte de l'autonomie fiscale à l'IPP des utilisateurs)	
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 2 ^{ème} ordre) par Travailleur/ emploi– en €	10.018	13.335

Source : IDEA Consult- Traitement CESRBC

D'après les estimations du secrétariat, le coût d'un emploi titres-services créé est nettement supérieur après régionalisation. Les effets de retour tels que les économies sur les allocations de chômage, la TVA et les recettes supplémentaires de l'impôt sur les sociétés bénéficieront au fédéral, alors que les Régions ne se verront attribuer qu'une partie de l'IPP et une réduction des dépenses des allocations d'activation.

Le tableau suivant résume le coût d'un emploi titres-services créé avant et après régionalisation en fonction des deux approches citées précédemment :

	Avant régionalisation du dispositif titres-services		Après régionalisation du dispositif titres-services	
	Approche "travailleur occupé au moins un jour en titres-services "	Approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période "	Approche "travailleur occupé au moins un jour en titres-services "	Approche "emploi moyen comptabilisé en fin de période "
Nombre de travailleurs/emploi	149.827	112.561	149.827	112.561
Coût brut par travailleur/emploi – en €	11.048	14.706	11.048	14.706
Coût net (avec prise en compte des effets de retour directs) par Travailleur/ emploi– en €	6.669	8.878	10.452	13.912
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 1 ^{er} ordre) par Travailleur/ emploi– en €	6.082	8.096	10.452	13.912
Coût net (avec prise en compte des effets de retour indirects de 2 ^{ème} ordre) par Travailleur/ emploi– en €	Les coûts indirects (2eme ordre) se basent sur des hypothèses maximum et minimum et donnent ainsi des ordres de grandeur. Ils ne sont donc pas repris dans l'étude d'IDEA Consult ni par une autre source.		10.018	13.335

Source : IDEA Consult- Traitement CESRBC

Sur base de nos estimations, un emploi titres-services créé sera plus que deux fois plus coûteux après régionalisation.

V. Le budget titres-services affecté à la Région de Bruxelles-Capitale après régionalisation du système

1. Comparaison du budget titres-services prévu par la 6^{ème} réforme de l'Etat et celui dépensé en 2011

L'accord institutionnel de la 6^{ème} réforme de l'Etat (2011) a détaillé les budgets affectés à l'ensemble des compétences transférées, notamment celles relatives au dispositif titres services.

D'après tableau ci-dessous qui donne un aperçu des budgets prévus par la 6^{ème} réforme de l'Etat et ceux dépensés en 2011, on constate que le budget affecté pour ce dispositif est inférieur à celui déjà dépensé en 2011 (-80 millions) et probablement l'écart est plus grand si l'on compare avec le budget dépensé en 2012 (donnée non disponible actuellement).

Compétences	Budget prévu selon l'accord institutionnel de la 6 ^{ème} réforme de l'Etat	compétences	Budget dépensé en 2011
Chèques services (seule partie SS)	1.444,0	Intervention publique pour les titres-services	1.421,4
		coût de l'encadrement de la mesure	13,3
Crédit d'impôts Titres-services	131,0	Crédit d'impôts Titres-services	220,9
Total	1.575,0		1655,6

Source : CESRBC sur base de l'ONEM et l'accord institutionnel 6^{ème} réforme de l'Etat

Toutefois, il est prévu que les budgets transférés seront adaptés aux dépenses qui précèdent le transfert des compétences. Le dispositif titres-services va être régionalisé en juillet 2014, ce qui signifie que le budget affecté en 2014 va dépendre du montant dépensé en 2013 et non pas du montant dépensé au courant de l'année 2014. En tenant compte de la croissance des dépenses relatives au système titres-services, notamment en Région de Bruxelles-Capitale, on peut en déduire que les Régions se verront attribuer des moyens en dessous du coût du système lors du transfert. Même si le mécanisme de transition intervient pour compenser le surcoût de la première année, il ne pourra plus compenser cette différence à partir de la 2^{ème} année puisqu'il ne sera pas indexé ni lié à la croissance.

En ce qui concerne les coûts d'encadrement, nous ne disposons actuellement que du budget annuel utilisé (2.798.790 € en 2011) pour la formation des travailleurs titres-services. Le secrétariat a formulé une demande à l'ONEM afin d'obtenir plus de détails sur les coûts liés aux bâtiments, aux personnels et aux équipements. Ces informations nous aideront à estimer, dans un premier temps, le nombre de travailleurs en ETP transférés à la Région de Bruxelles-Capitale, et d'ajuster dans un deuxième temps, nos estimations du budget accordé à la Région de Bruxelles-Capitale.

2. Budget titres-services affecté à la Région de Bruxelles-Capitale selon le futur critère de rattachement

Le critère de rattachement sera le lieu où a lieu la prestation. Le client ne pourra exiger une prestation qui a été exclue par le gouvernement de sa Région. Il devra s'adresser à une société de titres-services qui aura été agréée par les autorités régionales.

Le montant (1.444 millions) relatif aux chèques services (seule partie SS) sera réparti selon le lieu du domicile de l'utilisateur et non pas selon le siège social de l'entreprise. La partie relative à la déduction fiscale (131 millions) sera également répartie selon le lieu du domicile de l'utilisateur.

Ce critère de rattachement ne bénéficie pas à la Région de Bruxelles-Capitale. En effet, en ce qui concerne le budget prévu pour les chèques services (seule partie SS), la Région va toucher environ 166 millions sur base du lieu de domicile de l'utilisateur au lieu d'environ 400 millions si le critère était le siège social de l'entreprise.

Sur base de la ventilation régionale du nombre de titres services achetés selon le lieu de domicile de l'utilisateur, on peut dresser une estimation du budget titres-services total affecté à la Région de Bruxelles-Capitale :

compétences	Montant (millions)	Critère de rattachement	Part de la Région de Bruxelles-Capitale	Montant affecté à la Région de Bruxelles-Capitale (millions)
Chèque service (seule partie SS)	1.444,0	Lieu de domicile de l'utilisateur	11,56%	166
Crédit d'impôts Titres-services	131,0	Lieu de domicile de l'utilisateur	11,56%	15
total	1.575,0			181

Source : Calculs CESRBC sur base de l'ONEM et l'accord institutionnel 6^{ème} réforme de l'Etat

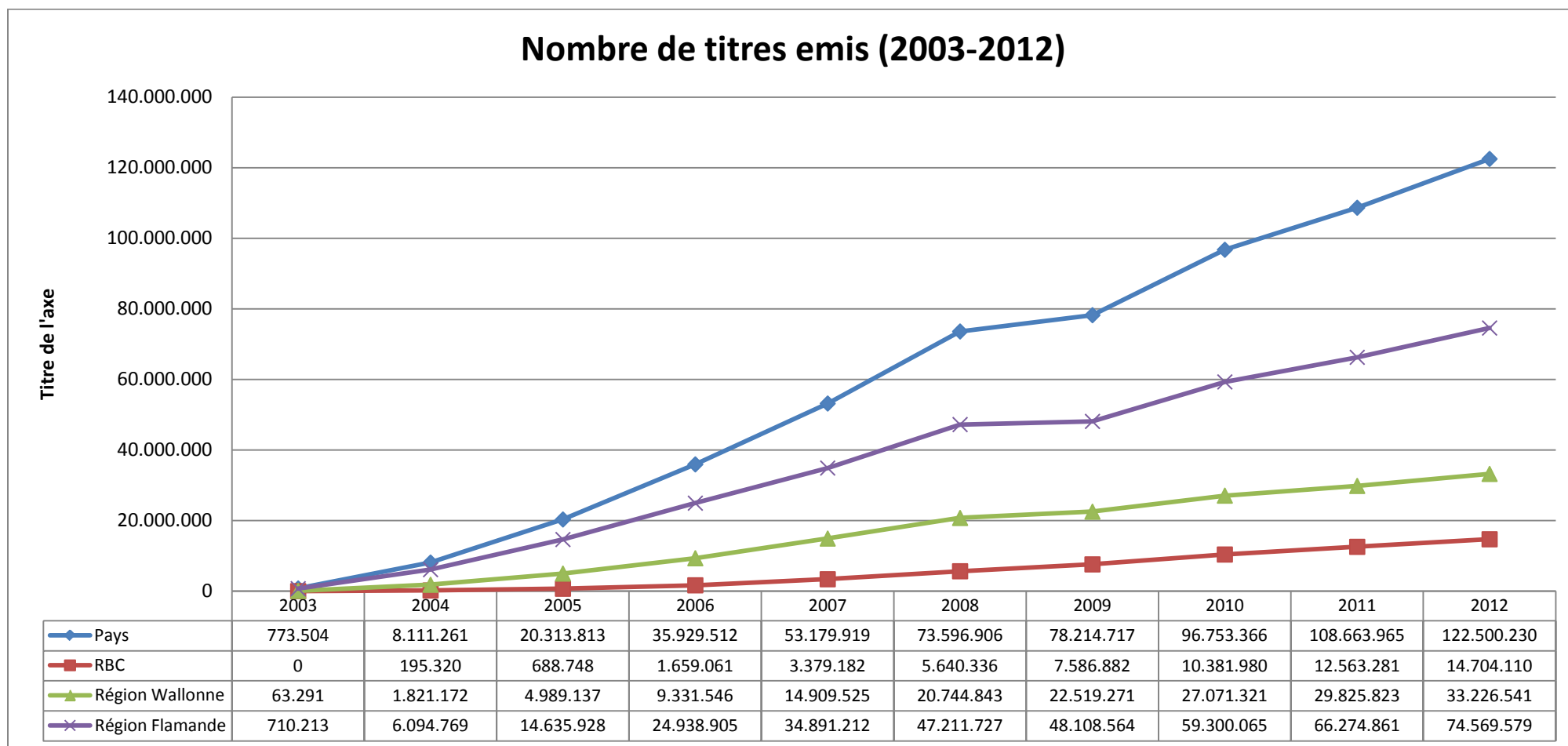
VI. Points forts et points faibles du système titres-services

Système titres-services	
<i>Points forts</i>	<i>Points faibles</i>
Lutte contre le travail au noir	49,5% de titres-services ont quitté un autre emploi rémunéré déclaré selon la dernière enquête IDEA consult
Faibles effets d'aubaines	Degré de financement public important pour ce secteur
Protection sociale (pension, assurance « accidents du travail », salaire garanti en cas de maladie...) pour les travailleurs titres-services.	
Insertion des personnes peu qualifiées dans le monde du travail.	Nécessité de mobiliser des moyens importants pour renforcer les contrôles après régionalisation *
Création de nouveaux emplois (directs et indirects)	Certains travailleurs titres-services effectuent des activités non autorisées selon la dernière enquête réalisée par IDEA Consult (7,3% des activités de garde d'enfants, 5,9% des activités de jardinage, 5,2% des activités de garde de personnes âgées, malades ou handicapées.
Peu d'effets de substitution	Ecart important entre la clé d'utilisation et la clé IPP Coût net d'un emploi titres-services (avec prise en compte des effets de retours directs et indirects) très élevé après régionalisation.
Recettes supplémentaires de l'impôt des sociétés	
Recettes supplémentaires en termes de personnel d'encadrement	
Effets de retour sur le chômage par l'occupation de personnel	
Economies sur les allocations de chômage	
Recettes supplémentaires de TVA	
Recettes supplémentaires de l'IPP	
Recettes supplémentaires de cotisations ONSS	

* Après régionalisation, le contrôle du système sera plus difficile compte tenu du nouveau critère de rattachement qui est le lieu où a lieu la prestation. Le client ne pourra exiger une prestation exclue par le gouvernement de sa Région. Il devra d'ailleurs s'adresser à une société de titres-services qui aura été agréée par les autorités régionales et il devra s'adresser à l'émetteur retenu par le gouvernement régional.

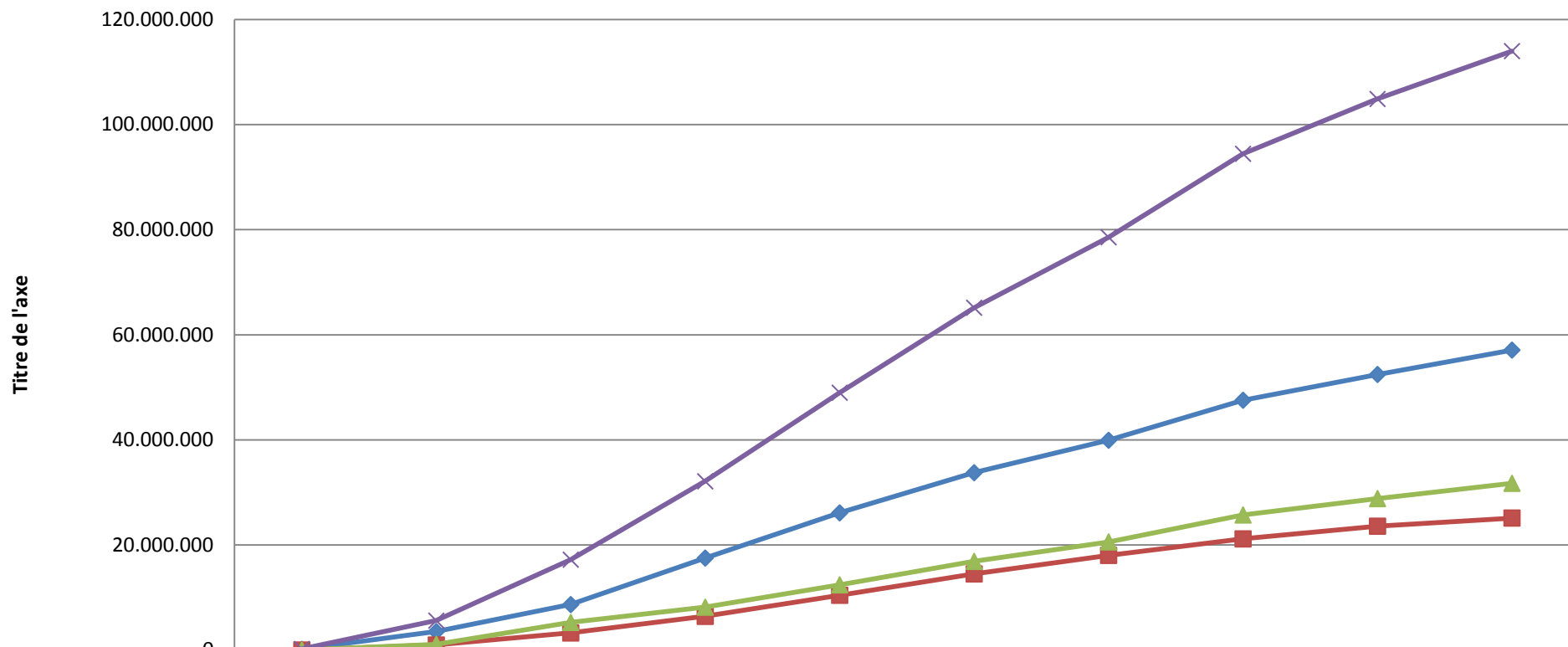
Comment, par exemple, pourra-t-on vérifier qu'une personne ne paie pas sa femme de ménage avec des titres-services achetés, via une connaissance, dans une autre Région plus généreuse ?

VII. Croissance du système titres-services (titres émis, titres remboursés, travailleurs en ETP, coût brut)



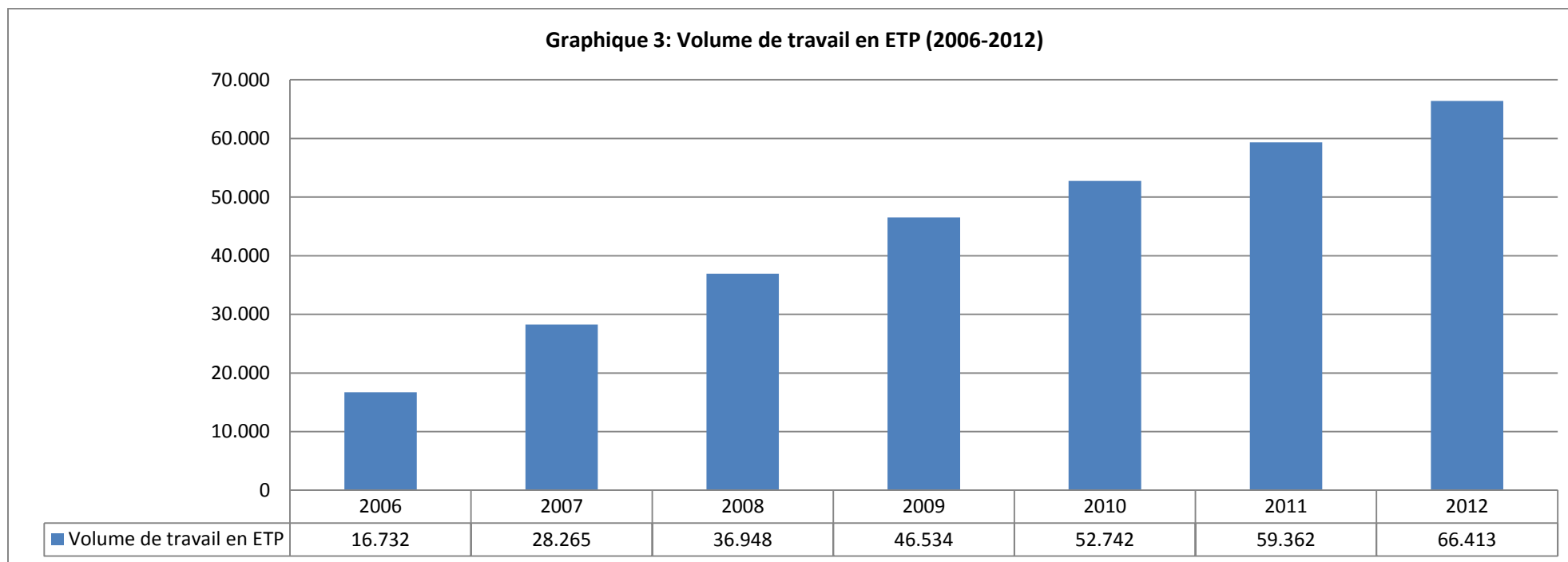
Source: ONEM- Traitement CESRBC

Evolution du nombre de titres remboursés (2003-2012)

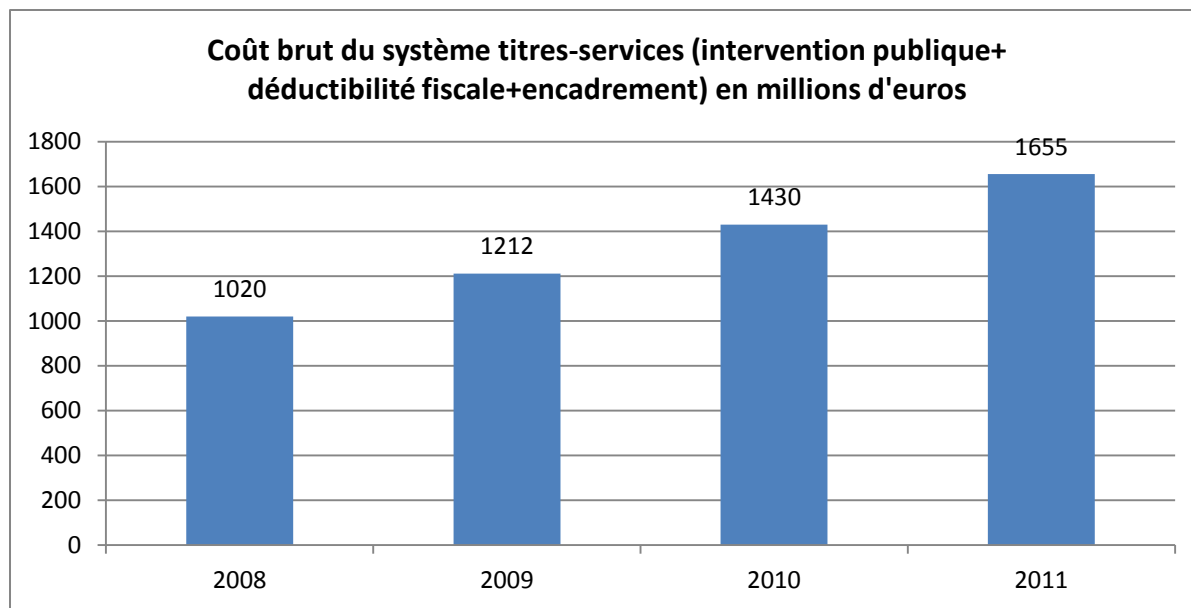


	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
◆ Région flamande	164.955	3.525.144	8.672.989	17.517.501	26.117.716	33.762.906	39.933.424	47.548.909	52.451.625	57.098.424
■ Région Wallonne	21.653	977.654	3.271.501	6.431.781	10.444.942	14.505.275	18.029.486	21.168.610	23.583.334	25.134.079
▲ RBC	42.713	1.116.947	5.270.633	8.174.716	12.424.283	16.886.185	20.596.041	25.723.871	28.837.785	31.747.626
× Pays	229.321	5.619.745	17.215.123	32.123.998	48.986.941	65.154.366	78.558.951	94.441.390	104.872.744	113.980.129

Source: ONEM- Traitement CESRBC



Source: ONSS



Source : IDEA Consult (2008-2012)

Titres-services-2011	Travailleurs titres-services en ETP
Nombre de travailleurs/emploi	59.362
Coût brut total – en millions €	1.655
Coût brut par travailleur/emploi	27.880€

Source : Calculs CESRBC sur base de l'ONSS et l'ONE

VIII. les trois scénarios possibles pour le système titres-services

Le groupe de travail a analysé les trois scénarios possibles ainsi que leurs implications budgétaires à court terme :

Scénario 1 : maintien du système actuel

Scénario 2 : suppression du système titres-services

Scénario 3 : apporter des modifications au système actuel

1. Scénario1 : Maintenir le système titres-services actuel

Le transfert du dispositif titres-services aux Régions va modifier en profondeur la répartition des coûts, qui deviendront essentiellement régionaux, et des retours, qui resteront essentiellement fédéraux. Cela revient à alourdir le coût supporté par les Régions.

En RBC, l'écart entre la clé IPP (8,56%) et la clé d'utilisation (11,56%) peut soulever des problèmes d'ordre financier à court terme mais également à long terme.

A court terme : Le secrétariat souligne que même si un mécanisme de transition est prévu pour compenser la différence entre le budget affecté et le budget réellement dépensé pendant la première année, il ne pourra plus compenser la croissance du système à partir de la deuxième année. De plus, le montant d'égalisation ne sera ni indexé ni lié à la croissance.

A long terme : Le montant relatif au mécanisme de transition restera constant pendant 10 ans puis diminuera de manière linéaire pendant les dix années suivantes jusqu'à disparaître. La RBC, devra donc supporter le coût engendré par l'écart entre la clé IPP et la clé d'utilisation.

Conséquence : Dans le cas où, après régionalisation, le système titres-services est géré par une enveloppe fermée, cela menacerait sa continuité.

Dans le cas où le système titres-services est géré par une enveloppe ouverte-schéma proposé par le CESRBC lors de son avis sur la gestion intégrée des matières transférées à Bruxelles 21-11-2013- la soutenabilité du système passera par la soustraction de moyens à d'autres politiques également transférées (emploi, soins de santé, allocations familiales).

Conclusion : Pour la RBC, l'écart entre la clé de répartition IPP (8,56%) et la clé d'utilisation (11,56%) complique le financement du système titres-services. Dès lors le maintien pur et simple du système actuel n'est pas possible.

2. Scénario 2 : Suppression radicale du système titres-services

Supprimer le système titres-services permettra de dégager des moyens financiers importants, mais provoquera également une hausse importante du taux de chômage en RBC.

Conséquence : Supprimer le système titres-services en RBC revient à supprimer les emplois titres-services mais également un grand nombre d'emplois indirects. De plus, remettre à l'emploi les

travailleurs titres-services, essentiellement des femmes peu qualifiées, passera probablement par des politiques d'aides à l'emploi et de formation, ce qui implique des moyens conséquents.

Supprimer le système titres-services alourdira également le budget de l'ONEM versé aux chômeurs dans un premier temps²⁴ et la charge des CPAS dans un deuxième temps.

Conclusion : une suppression pure et simple du système titres-services ne peut être envisageable.

3. Scénario 3 : Modification du système titres-services

Lors de son rapport de 2009 relatif au système titres-services, la cour des comptes a formulé quelques recommandations. Pour maîtriser la croissance des dépenses publiques, la cour des comptes a proposé d'ajuster annuellement le prix d'acquisition des titres-services pour mieux garantir que le nombre des titres échangés ne dépasse pas le nombre prévu lors de l'élaboration du budget.

Ces ajustements doivent prendre en compte les deux objectifs essentiels du dispositif, évoqués par la cour des comptes lors de son rapport de 2009, qui sont :

1. le développement de l'offre et de la demande des services de proximité.
2. la création d'emplois nouveaux offerts aux travailleurs les moins qualifiés engendrant une diminution du coût des allocations de chômage et du travail au noir.

²⁴ Le coût du chômage représente 88 % du coût salarial moyen (38 092 €) soit 33.443 euros-selon l'étude sur le coût du chômage d'IDEA Consult 2012.

a) Option 1 : Augmenter le prix du seul titre pour les 400 premiers chèques

À partir du 1/01/2014 le prix du titre coûtera 9 euros pour les 400 premiers chèques et 10 pour les 100 chèques suivants.

Systeme titres-services			
Prix du titre-service	Période de commande par l'utilisateur	Montant de l'intervention fédérale	Montant total du remboursement à l'entreprise
7,5 euros (valable jusqu'au 30/04/2012 inclus)	Avant le 01/12/2012	14,22 euros	21,72 euros
7,5 euros (valable jusqu'au 30/04/2012 inclus)	Entre le 01/12/2012 et le 31/12/2012	14,54 euros	22,04 euros
8,5 euros	À partir du 01/01/2013	13,54 euros	22,04 euros
9,5 euros	À partir du 01/01/2013 lors du dépassement du plafond de 400 par utilisateur	12,54 euros	22,04 euros
9 euros	À partir du 01/01/2014 pour les 400 premiers chèques	13,04 euros	22,04 euros
10 euros	À partir du 01/01/2014 pour les 100 chèques suivants (400 à 500 chèques, 500 étant la limite fixée par utilisateur)	12,04 euros	22,04 euros

À la question de savoir comment les utilisateurs devront réagir à cette hausse de prix, les statistiques mensuelles de l'ONEM montrent que les augmentations précédentes n'ont eu que peu d'effet sur la croissance annuelle du système titres-services. De plus, l'enquête d'IDEA Consult montre qu'en Région de Bruxelles-Capitale, les utilisateurs seraient, en moyenne, disposés à payer davantage que les deux autres Régions, soit 8,55€ pour les activités de nettoyage. Il semblerait donc possible d'augmenter encore le prix des titres-services, tout en conservant une certaine différence avec l'estimation du prix du travail en noir.

Conséquences: la hausse du prix du titre contribuera à la maîtrise de la croissance du système mais aura également un impact négatif sur les emplois titres-services et sur la rentabilité des entreprises titres-services.

Conclusion: la rentabilité des entreprises des titres-services est déjà affectée, à des degrés divers, par l'indexation des salaires²⁵, le coût engendré par l'ancienneté des travailleurs ainsi que le rapprochement du statut ouvrier/employé. Augmenter encore le prix du titre pourrait menacer le secteur.

²⁵ La compensation est limitée à 73% du montant de l'indexation des salaires

b) Option 2 : Augmenter le prix du titre seul pour les 100 derniers chèques (de 400 chèques à 500 chèques)

Le plafond est fixé à 500 titres par utilisateur. À partir de janvier 2014, l'utilisateur devra payer 9€ pour les 400 premiers et 10 € pour les 100 restants.

La Région pourra donc envisager d'augmenter le prix lors du dépassement de ce plafond. Mais une partie importante d'utilisateurs ne dépasse pas le plafond 400 titres. En effet, sur base des données de l'ONEM de 2012 et de nos calculs, le nombre moyen des titres services par utilisateur en Région de Bruxelles-Capitale est de 170 titres par utilisateur.

Conséquences: une augmentation significative du prix à partir des 400 chèques ne permettra pas un allègement du coût du système titres-services.

Conclusion: cette option n'est pas en mesure de compenser le surcoût du système titres-services.

c) Option 3 : Diminuer la déduction fiscale

Avec la nouvelle augmentation du prix prévue pour janvier 2014, le prix du titre sera de 6,3€ (en tenant en compte la déduction fiscale) alors que les utilisateurs sont disposés à payer 8,55€. De plus, 66% d'utilisateurs qui déclarent ne pas tenir compte de la déduction fiscale pour décider du nombre de titres achetés (enquête des utilisateurs 2009). Ce qui signifie que la Région de Bruxelles-Capitale pourra diminuer légèrement la déduction fiscale du titre, tout en ayant, à court terme, un impact limité sur l'emploi en titres-services.

Conséquences: à travers la diminution de la déduction fiscale accordée au ménage, la valeur d'échange du titre reste fixée à 22,04 euros. Cela préserve partiellement la rentabilité des entreprises puisque les utilisateurs pourraient moins faire appel aux travailleurs titres-services.

Conclusion : faire supporter ce surcoût aux utilisateurs sera une option plus intéressante que d'augmenter le prix du seul titre.

d) Option 4 : Supprimer la déduction fiscale du titre

Le prix sera de 6,3 euros en janvier 2014 pour les 400 premiers titres. Ce prix intègre la déduction fiscale qui revient à 2,7 euros par titre.

Supprimer la déduction fiscale de 30% revient à augmenter le prix payé par l'utilisateur et allègera le coût du titre pour la Région. Cette mesure aura un impact considérable sur la croissance du système titres-services, malgré que 66% d'utilisateurs déclarent ne pas tenir compte de la déduction fiscale pour décider du nombre de titres achetés (enquête des utilisateurs 2009).

Conséquences : Revenir à augmenter le prix à 9€ est de nature à impliquer une hausse importante du travail au noir.

Conclusion : Il sera difficile de préserver le système titres-services si le coût d'un travailleur en noir est moins cher d'un travailleur titres-services

e) Option 5 : Réduction du plafond de titres par utilisateur

Pour limiter la croissance du système titres-service, la Région pourra envisager de réduire le plafond des titres. En 2012, le nombre moyen des titres services par utilisateur en Région de Bruxelles-Capitale était de 170 titres par utilisateur. Afin de maîtriser le coût du système, la Région devra établir un plafond proche de cette moyenne, mais cela aura des conséquences sur les entreprises titres-services et les emplois titres-services.

Conséquences: la limitation du plafond aura impact négatif sur la rentabilité des entreprises titres-services et sur les emplois titres-services.

Conclusion: cette option menace le système titres-services.

IX. Réflexion sur certains aspects du système titres-services après régionalisation

1. Extension du système titres-services à d'autres activités

Selon le cadre législatif, les sociétés titres-services fonctionnent autour de quatre activités autorisées : Aide-ménagère à domicile, Centrale pour personne à mobilité réduite, Courses ménagères et Service extérieur de repassage.

Après la régionalisation du dispositif, les régions pourront décider des activités et des secteurs qui seront effectivement subventionnés par l'intermédiaire des titres-services. Une éventuelle extension des activités titres-services est dès lors possible.

L'enquête réalisée par IDEA Consult (rapport 2012) montre qu'une petite partie des travailleurs titres-services effectue des activités non autorisées (7,3% d'activités de garde d'enfants, 5,9% d'activités de jardinage, 5,2% d'activités de garde de personnes âgées, malades ou handicapées).

L'extension du système à d'autres activités peut être considérée comme une solution rapide à certains besoins sociaux au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, le coût net d'une extension du système titres-services à d'autres activités est important et la question de la formation pour certaines activités se pose.

2. Garantie 'entreprises de titres-services'

Est-elle répartie entre les Régions sur base du lieu d'implantation du siège de l'entreprise, ou faut-il remplir une garantie par Région si une entreprise de titres-services exerce des activités dans plusieurs Régions ?

3. Commission consultative pour l'agrément des entreprises de titres-services

Où sera créée la Commission consultative pour l'agrément des entreprises de titres-services ?

L'Arrêté du GRBC du 27 février 2003 concernant les titres-services confiait cette compétence au CESRBC. Quelle sera la composition de cette Commission consultative ?

4. Agrément

Les entreprises de titres-services qui sont actives dans plusieurs Régions pourront-elles être exemptées d'un agrément sur base de leur agrément dans une autre Région ? Cf. régime d'agrément pour les agences de travail intérimaire.

5. Commission consultative Fonds de formation Titres-services

Où sera créée la Commission consultative Fonds de formation Titres-services ? Quelle sera la composition de cette commission consultative ?

6. Contrôle

Comment le contrôle régional sur le régime des titres-services pourra-t-il s'exercer de façon efficace ?