

## Évaluation du dispositif des titres-services en Région wallonne

Michel Mathy

### INTRODUCTION

L'article 10 de la loi du 20 juillet 2001, visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, mentionne l'obligation, à partir de 2005, d'élaborer un rapport annuel relatif au système des titres-services.

Une première évaluation a eu lieu au printemps 2005.

Un second rapport datant d'avril 2006 analyse les résultats de l'année 2005. Parallèlement, le ministre Marcourt a souhaité connaître la situation exacte de l'emploi créé en Région wallonne par le biais de cette mesure. C'est pourquoi, il a chargé le bureau d'études SONECOM de dresser un état des lieux.

C'est sur base de ces deux rapports, et principalement le second<sup>1</sup>, que la présente note a été rédigée.

### I. QUELQUES INDICATEURS GLOBAUX

#### A. AU NIVEAU DES ENTREPRISES

##### 1. Nombre d'entreprises agréées et actives fin 2005 (et fin 2004)

	Au 31/12/2005	Au 31/12/2004
Nombre d'entreprises agréées	1.038	785
Nombre d'entreprises actives	794	504

Source : ONEM

<sup>1</sup> Celui-ci a été réalisé sur base d'un questionnaire adressé à toutes les entreprises agréées, soit 359 en Wallonie. 239 ont participé à l'enquête. Certaines n'ont pas répondu à toutes les questions. Néanmoins, les différentes thématiques traitées ci-après ont été jugées pertinentes par la SONECOM dans la mesure où l'échantillon a été considéré comme étant représentatif.

## 2. Nombre d'entreprises titres-services agréées par région

(sur base de l'enquête du 3<sup>ème</sup> trimestre de l'ONEM)

	Selon le siège social		Selon le siège d'exploitation	
	Nombre	%	Nombre	%
Flandre	417	64,6	1.143	58,5
Wallonie	197	30,5	747	38,2
Bruxelles	32	4,9	65	3,3
<b>Total</b>	<b>646</b>	<b>100</b>	<b>1.955</b>	<b>100</b>

## 3. Répartition des entreprises titres-services selon le type d'entreprise et selon la région

(sur base de l'enquête du 3<sup>ème</sup> trimestre de l'ONEM, selon le siège d'exploitation)

	Flandre		Wallonie		Bruxelles	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Entreprises commerciales (hors intérim)	196	17,4	71	9,5	17	26,2
Entreprises intérimaires	256	22,7	175	23,5	17	26,2
Entreprises d'insertion	110	9,8	88	11,8	0	0
ASBL	162	14,4	138	18,6	11	16,9
Communes	15	1,3	14	1,9	0	0
CPAS	151	13,4	114	15,3	7	10,8
ALE	154	13,7	119	16,0	10	15,4
Personnes physiques	82	7,3	25	3,4	3	4,6
<b>Total</b>	<b>1.126</b>	<b>100</b>	<b>744</b>	<b>100</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

La différence d'entreprises observée entre ce tableau et le précédent résulte du fait que 20 entreprises n'ont pas mentionné quel était leur type de structure.

## B. AU NIVEAU DES TRAVAILLEURS

### 1. Évolution du nombre de travailleurs en 2005 (source ONEM)

1 <sup>er</sup> trimestre 2005	2 <sup>ème</sup> trimestre 2005	3 <sup>ème</sup> trimestre 2005	4 <sup>ème</sup> trimestre 2005
18.375	22.535	26.624	28.933

### 2. Nombre de travailleurs titres-services ventilés par région (source ONEM)

	Travailleurs	
	Nombre	%
Flandre	20.689	71,5
Wallonie	6.992	24,2
Bruxelles	1.252	4,3
<b>Total</b>	<b>28.933</b>	<b>100</b>

### 3. Répartition régionale des travailleurs titrés-services selon le type d'entreprise

(sur base de l'enquête du 3<sup>ème</sup> trimestre de l'ONEM)

	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Entreprises privées	79,2%	13,8%	7,0%
Entreprises intérimaires	75,8%	17,9%	6,3%
Entreprises d'insertion	55,6%	44,4%	0,0%
ASBL	76,2%	21,7%	2,1%
Communes	48,5%	51,5%	0,0%
CPAS	69,1%	30,2%	0,8%
ALE	66,7%	32,0%	1,3%
Personnes physiques	79,3%	19,2%	1,5%

Alors que la Flandre représente 71,5% des travailleurs « titrés-services », on remarque qu'elle est surreprésentée au niveau des entreprises privées commerciales et intérimaires (79,2% & 75,8%).

Par contre, elle est sous-représentée au niveau des entreprises d'insertion, des communes, des CPAS et des ALE.

La Wallonie qui représente 24,2% est sous-représentée au niveau des entreprises privées commerciales et intérimaires et est surreprésentée au niveau des entreprises d'insertion, des communes, des CPAS et des ALE.

Bruxelles qui représente 4,3% du total des travailleurs « titrés-services » est surreprésentée au niveau des entreprises commerciales et intérimaires et est sous-représentée au niveau des ASBL, des CPAS et des ALE.

À remarquer qu'aucun travailleur « titrés-services » à Bruxelles n'est employé par des entreprises d'insertion ou par une commune.

### 4. Répartition régionale des travailleurs titrés-services selon le type d'entreprise

(sur base de l'enquête du 3<sup>ème</sup> trimestre de l'ONEM)

	CDI	CDD
Entreprises privées commerciales	66,1%	33,9%
Entreprises intérimaires	22,3%	77,7%
Entreprises d'insertion	95,4%	4,6%
ASBL	81,8%	18,2%
Communes	76,2%	23,8%
CPAS	80,9%	19,1%
ALE	88,9%	11,1%
Personnes physiques	88,0%	12,0%

On observe que la majorité des travailleurs des entreprises intérimaires sont engagés à durée déterminée. Pour tous les autres types d'entreprises, les contrats à durée indéterminée sont proposés dans plus de 75% des cas, voire jusqu'à 95% pour les entreprises d'insertion.

### C. AU NIVEAU DES UTILISATEURS

(répartition des utilisateurs de titres-services inscrits chez Accord services au 31/12/2005)

	Utilisateurs titres-services		Population totale ≥ 20 ans		Part des utilisateurs dans la population totale
	Nombre	%	Nombre	%	%
Flandre	178.467	71,1	4.673.806	58,5	3,8
Wallonie	62.744	25,0	2.550.932	31,9	2,5
Bruxelles	9.971	3,9	762.924	9,6	1,3
<b>Total</b>	<b>251.182</b>	<b>100</b>	<b>7.987.662</b>	<b>100</b>	<b>3,1</b>

Plus de 7 utilisateurs de titres services sur 10 habitants en Flandre, 1 sur 4 en Wallonie et Bruxelles ne représente que 4% des utilisateurs

## II. PHOTOGRAPHIE DE LA SITUATION EN WALLONIE

### A. L'EMPLOI EN WALLONIE

Selon l'étude de la SONECOM, 4.163 équivalents temps plein seraient employés dans le cadre des titres-services en Wallonie à l'issue du 4<sup>ème</sup> trimestre 2005 et répartis de la sorte :

Entreprises privées non-marchandes	890
Entreprises intérimaires	884 *
ALE	674
Entreprises d'insertion	625,5
Entreprises privées commerciales	517,5
CPAS	464
Personnes physiques	72
Communes	43
<b>Total</b>	<b>4.169</b>

\* Moyenne de durée de travail de 1/10 temps sur l'ensemble des contrats intérim calculés selon les régimes de travail.

#### 1. L'emploi selon le type de contrat (hors entreprises intérimaires)

##### Proportion de contrat à durée indéterminée

Entreprises privées non-marchandes	79,3%
Entreprises d'insertion	93,7%
Entreprises commerciales	70,1%
Personnes physiques	66,5%
ALE	82,5%
CPAS	75,6%
Communes	78,3%

Il est à noter que, en Wallonie, quelle que soit la structure qui emploie, la majorité des travailleurs bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. Les entreprises d'insertion (93,7%), les ALE (82,3%) et le secteur non-marchand privé (79,3%) sont ceux qui emploient proportionnellement le plus de travailleurs à durée indéterminée.

## 2. L'emploi titres-services selon le régime de travail et selon le type de structure

Globalement :

- 18,6% des travailleurs ont un contrat à temps plein,
- 74,4% des travailleurs ont un mi-temps à moins d'un temps plein,
- 4,7% des travailleurs ont un tiers-temps à moins d'un mi-temps,
- 2,3% des travailleurs ont moins d'un tiers-temps.

Les **entreprises d'insertion** et les **entreprises privées** procurent :

- des contrats à temps plein à concurrence, respectivement, de 37,3% et 31,7%,
- des contrats allant du mi-temps à moins d'un temps plein à concurrence, respectivement, de 60% et de 58,5%.

A contrario, les **entreprises intérimaires** procurent un temps plein à 11,4% de leurs travailleurs mais des emplois à moins d'un tiers-temps à 71,4% de ceux-ci.

Les **entreprises non-marchandes**, les **ALE**, les **CPAS** et les **communes** proposent très majoritairement (plus de 74%) des contrats compris entre le mi-temps et moins d'un temps plein.

## 3. L'emploi titres-services selon le genre et l'âge

98% des travailleurs titres-services sont des femmes.

En ce qui concerne l'âge des travailleurs titres-services :

- 37% ont entre 30 & 39 ans,
- 32% ont entre 40 & 49 ans,
- 23% ont moins de 30 ans,
- 8% ont plus de 50 ans.

## 4. L'emploi titres-services selon les diplômes

- 53,1% des travailleurs titres-services possèdent un diplôme du secondaire inférieur.
- 14,3% ont le diplôme primaire ou n'ont aucun diplôme et 11,6% disposent du secondaire supérieur professionnel.
- Il convient de noter que 17,3% possèdent soit le secondaire supérieur ou le secondaire supérieur technique.

## 5. L'emploi titres-services selon la situation professionnelle antérieure

On observe que :

- 85% des travailleurs titres-services étaient antérieurement des demandeurs d'emploi.
- 4% étaient sans activité ou en formation.
- 7% avaient une activité salariée, indépendante ou intérimaire.
- 4% étaient dans une autre situation socioprofessionnelle.

## 6. L'emploi titres-services selon les aides à l'emploi

La quasi-totalité des travailleurs titres-services bénéficient d'aides à l'emploi.

Aussi :

- 49% sont engagés sous ACTIVA avec allocation de travail.
- 28% sont engagés sous SINE.
- 13% sont engagés sous ACTIVA sans allocation de travail.
- 3% sont des PTP, APE ou art. 60.
- 7% sont engagés via un autre dispositif ou sans aide.

## B. LES CONDITIONS DE TRAVAIL

### 1. La rémunération horaire

En titres-services, la rémunération minimale s'élève à 8,66€ bruts de l'heure.

On observe que :

- 74,2% défraient les prestations de leurs travailleurs entre 8,66€ et 9,65€ bruts de l'heure.
- 20,5% octroient de 9,66€ à plus de 10,65€ bruts.

Il est à noter que 5,3% se situent en dessous du minimum légal !!!!

Si on se place au niveau des structures, ce sont, dans l'ordre, les CPAS, le secteur non-marchand, les entreprises intérimaires et les entreprises d'insertion qui rémunèrent le mieux leurs travailleurs.

### 2. La gestion des déplacements

Dans plus de la moitié des entreprises (52%), aucun déplacement n'est compris dans le temps de travail alors qu'un tiers (31,6%) des entreprises comprennent les déplacements entre les lieux de travail dans le temps de travail.

En ce qui concerne les déplacements domicile/lieu de travail, seules 15,1% les assimilent à du temps de travail.

Il faut noter également que, contrairement aux autres structures, les entreprises d'insertion, les CPAS et le secteur non-marchand considèrent majoritairement tous les déplacements entre lieux de travail comme du temps de travail.

### 3. L'indemnisation des déplacements

Dans 55,7% des structures, les travailleurs sont indemnisés pour l'entièreté des frais qu'ils exposent entre leur domicile et leur lieu de travail alors que 17% des structures ne prennent qu'une partie de ces frais en charge.

Il faut noter que 53,3% des structures indemnisent leurs travailleurs pour leurs déplacements entre leurs lieux de travail.

Les entreprises du secteur non-marchand, d'insertion, commerciales, les ALE ou encore les entreprises intérimaires remboursent majoritairement l'intégralité des déplacements domicile/lieu de travail.

Par contre, seuls les CPAS, les entreprises d'insertion et du secteur non-marchand remboursent l'intégralité des frais exposés entre les différents lieux de travail.

### C. LES AVANTAGES SOCIAUX

Il est à noter que 75% des structures considèrent qu'elles offrent un avantage social en octroyant un pécule de vacances à leurs travailleurs !!!!

Parmi les avantages octroyés au personnel, on relève que :

- 67,5% des structures octroient une prime de fin d'année.
- 21,2% des structures octroient des chèques-repas.
- 18,9% des structures octroient d'autres avantages.
- 16,5% des structures octroient des jours de congés supplémentaires.
- 14,2% des structures octroient l'assurance auto.
- 3,8% des structures octroient l'assurance hospitalisation.
- 3,8% des structures octroient une voiture de société.

La prime de fin d'année est payée majoritairement par les CPAS, les entreprises intérimaires, les entreprises d'insertion, le secteur non-marchand et les communes contrairement au secteur privé marchand.

Les chèques-repas sont délivrés dans les CPAS et les entreprises d'insertion dans plus de 30% des cas.

Les jours de congés supplémentaires sont surtout octroyés dans les communes et les CPAS, ainsi que dans les entreprises intérimaires (récupération d'heures supplémentaires).

L'assurance auto est prise en charge dans ± 20% des structures tels les CPAS, les entreprises d'insertion et le secteur non-marchand.

Il faut souligner que 24,1% des entreprises d'insertion mettent à disposition de leur personnel un véhicule de société et que 60% des entreprises intérimaires accordent d'autres avantages sociaux (non précisés) à leur personnel.

## **D. GESTION DES HORAIRES**

### **1. Variabilité des horaires**

La variabilité des horaires peut se décliner comme suit :

- 37,7% des structures où les travailleurs ont un horaire fixe.
- 35,8% des structures où la majorité des travailleurs ont un horaire variable.
- 22,2% des structures où une partie des travailleurs ont un horaire variable.
- 4,3% des structures dont les informations n'ont pas été communiquées.

Il s'agit principalement des entreprises du secteur public (communes, CPAS, ALE), du secteur non-marchand et de l'insertion qui appliquent des horaires de travail fixes.

### **2. Encadrement**

En ce qui concerne l'encadrement des travailleurs titres-services, il est organisé dans 63,7% des structures.

Il est présent dans 100% des entreprises d'insertion (une condition sine qua non pour être reconnue en qualité d'entreprise d'insertion) et dans près de 80% des entreprises du secteur non-marchand. Par contre, un encadrement spécifique des travailleurs titres-services dans les entreprises privées n'existe que dans moins de 40% des cas.

### **3. Formations**

En 2005 :

- 57% des entreprises n'ont pas organisé de formation pour leurs travailleurs titres-services.
- 24% des entreprises ont organisé une formation pour tous leurs travailleurs.
- 16% des entreprises ont organisé une formation pour une partie de leurs travailleurs.
- 3% des entreprises n'ont pas communiqué cette information.

On observe que 76% des entreprises d'insertion ont organisé, pour tout ou partie de leur personnel, des formations en 2005 contre 47% dans le secteur non-marchand.

Par contre, le secteur privé lucratif est celui qui a le moins organisé de formations en 2005.

Il faut relever que, dans 80% des cas, la formation revêt un caractère obligatoire et que les principaux contenus de formation avaient trait au nettoyage, à la déontologie, à la sécurité et à la protection.

Enfin, dans 62% des cas, les formations sont organisées en externe en partenariat avec un opérateur de formation (principalement la Mission régionale de l'emploi ou le Forem).

## **E. ÉLÉMENTS ORGANISATIONNELS**

### **1. Présence d'une structure paritaire**

Dans 22,7% des structures titres-services existe une structure paritaire.

Celle-ci existe dans toutes les communes qui ont demandé leur agrément dans ce dispositif, ainsi que dans 55% des entreprises du secteur non-marchand. Ce qui s'explique aisément, s'agissant de structures existantes, de moyenne ou grande taille, ayant demandé leur agrément.

Par contre, pour les CPAS, les ALE et les entreprises d'insertion, leur présence varie entre 17% et 22%. Il n'existe que 9% des entreprises commerciales où est installée une structure paritaire.

### **2. Gestion des absences des utilisateurs**

Quand l'utilisateur est absent, le travailleur est réorienté dans 71% des cas chez un autre utilisateur.

Dans 30% des cas, le travailleur est principalement occupé au sein de la structure pour des tâches similaires et accessoirement pour des tâches non prévues dans son contrat de travail.

Quand le travailleur est sans occupation, 7% des structures ne le payent pas et ce principalement dans le secteur intérimaire (40% des structures).

### **3. Gestion des absences des travailleurs**

En cas d'absence du travailleur, 79% des structures proposent un autre travailleur.

Proportionnellement, les structures de type CPAS ou entreprises d'insertion ont plus souvent tendance à annuler une prestation alors que le secteur non-marchand la reportera et que les autres structures essayeront le plus souvent d'assurer la prestation, quitte à avoir recours à un autre travailleur sous contrat de remplacement ou bénéficiant d'un contrat à durée déterminée si l'absence est de longue durée.

• • • • •