



# Memorandum 2014

**5 mars 2014**

# Memorandum 2014

---

## Préambule

### 1. Le système

Le système des titres-services, instauré par la loi du 20 juillet 2001, a été lancé de manière effective en 2003. Cofinancé, au départ, par l'Etat et les Régions, il a été intensifié en 2004, et pris intégralement en charge par l'Etat.

Actuellement, le système des titres-services est donc entièrement fédéral mais sera régionalisé le 1<sup>er</sup> juillet prochain dans le cadre de la 6<sup>e</sup> réforme de l'Etat.

### 2. Les services

Les titres-services permettent à des particuliers de payer une entreprise agréée pour une aide de nature ménagère, soit :

- a) le nettoyage du domicile y compris les vitres, la lessive et le repassage, les petits travaux occasionnels de couture et la préparation de repas ;
- b) les activités en dehors du lieu de résidence de l'utilisateur : les courses ménagères, le transport accompagné de personnes à mobilité réduite, le repassage, y compris le raccommodage du linge à repasser.

### 3. Les objectifs

Le système était destiné à :

- a) répondre à une demande des particuliers souhaitant une aide pour différentes tâches ménagères, de manière administrativement simple et à un prix concurrentiel pour l'utilisateur des services par rapport au prix qu'il payerait normalement dans le circuit en noir ;
- b) créer des emplois permettant à des demandeurs d'emploi ou des personnes peu qualifiées d'effectuer des activités sous un statut de travailleur, leur garantissant des conditions de travail et de rémunération décentes, par les liens d'un contrat de travail ;
- c) lutter contre le travail au noir dans le secteur des tâches ménagères.

## Evolution du système

### 1. Le prix

Pour comprendre l'évolution du système, la meilleure clé reste l'évolution du prix d'achat, du montant de l'intervention fédérale et de la valeur remboursée aux entreprises.

Période de commande par l'utilisateur	Valeur faciale	Montant de l'intervention fédérale	Valeur de remboursement à l'entreprise
– 31/12/2007	6,70€	14,30€	21,00€
01/01/2008 – 30/04/2008	7,00€	13,58€	20,28€
01/05/2008 – 31/10/2008	7,00€	13,50€	20,50€
01/11/2008 – 31/08/2010	7,50€	13,30€	20,80€
01/09/2010 – 30/04/2011	7,50€	13,60€	21,10€
01/05/2011 – 31/01/2012	7,50€	13,91€	21,41€
01/02/2012 – 30/11/2012	7,50€	14,22€	21,72€
01/12/2012 – 31/12/2012	7,50€	14,54€	22,04€
01/01/2013 – 31/12/2013 (1 à 400)	8,50€	13,54€	22,04€
01/01/2013 – 31/12/2013 (401 à 500)	9,50€	12,54€	22,04€
Depuis le 1/1/2014 (1 à 400)	9,00€	13,04€	22,04€
Depuis le 1/1/2014 (401 à 500)	10,00€	12,04€	22,04€

### 2. L'agrément

Les conditions d'agrément pour les nouvelles entreprises de titres-services ont aussi régulièrement évolué. Le plus gros changement concerne le dépôt d'une caution de 25.000,00€.

De même, depuis août 2012, un minimum de 60 % des nouveaux engagements doit être réservé aux chômeurs complets indemnisés et/ou aux bénéficiaires d'un revenu d'intégration.

### 3. Les chiffres

Depuis sa création jusqu'à 2012, tant le nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs que le nombre de titres-services achetés augmentait chaque année.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Entreprises	1.504	1.892	2.292	2.576	2.708	2.753	2.448
Travailleurs	87.152	103.437	120.324	136.915	149.827	151.137	130.314
Utilisateurs	449.626	557.482	665.884	760.702	834.959	899.558	946.601
Titres achetés (en millions)	53,1	73,6	78,2	97,1	109,1	123	122,1

Source : IDEA Consult et calculs UCM-Service d'Etudes

#### a) Les entreprises

Différents types de prestataires se partagent le marché des titres-services : les sociétés commerciales privées, les personnes physiques, les sociétés d'intérim, les entreprises d'insertion, les ASBL, les CPAS et communes, et les ALE.

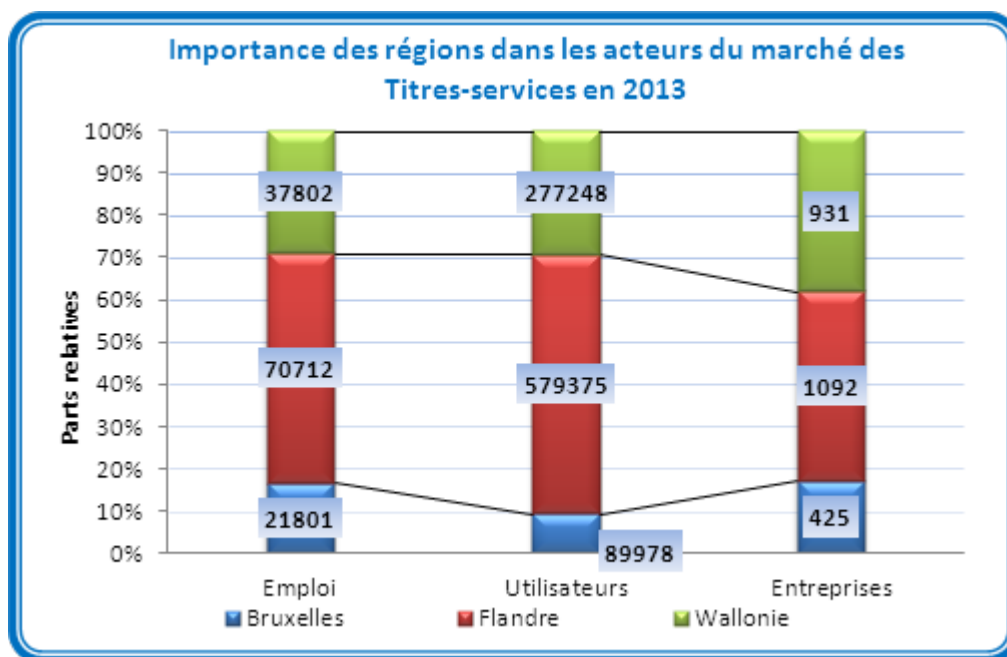
En 2012, le nombre de travailleurs par type d'employeurs se ventilait comme suit :

Type de prestataires	Nombre de travailleurs par type d'employeurs	
Société commerciale privée	78.147	51,7%
Intérim	19.844	13,1%
Entreprise d'insertion	11.546	7,6%
ASBL	18.394	12,2%
CPAS et commune	6.998	4,6%
ALE	11.202	7,4%
Personne physique	5.006	3,3%
<b>Total</b>	<b>151.137</b>	<b>100%</b>

Source : Idea Consult sur la base des données de l'ONEM (2011)

En 2013, 2.448 entreprises étaient agréées. Pour la première année, le nombre d'entreprises agréées a diminué de près de 10%.

### Répartition géographique



Source : SPF Emploi et ONSS

### b) Les travailleurs

Titres-services = secteur générateur d'emplois

Le système des titres-services est un important générateur d'emplois nouveaux. En 2013, 130.315 travailleurs ont été actifs dans le système des titres-services, dont près de 68.775 équivalents temps plein.

Globalement, les emplois titres-services représentent 4,3% de tous les emplois en Belgique.

Le salaire horaire brut moyen est passé de 9,28€ en 2006 à 10,82€ en 2012.

D'après un sondage réalisé auprès de travailleurs par Idea Consult en 2011, 86% des travailleurs indiquent avoir choisi volontairement leur nombre d'heures de travail, avec une large préférence pour un emploi à temps partiel.

Ce même sondage indique que 84% des travailleurs sont satisfaits à très satisfaits de leur emploi.

### c) Les utilisateurs

En 2013, 946.601 personnes individuelles ont utilisé activement les titres-services. Ce nombre correspond, en Belgique, à 1 habitant de plus de 20 ans sur 10 ou près de 17% des ménages.

L'augmentation du nombre d'utilisateurs en 2013 doit cependant être nuancée. En effet, la réduction de moitié de la déductibilité fiscale au 1<sup>er</sup> juillet 2013 a incité de nombreux ménages à inscrire lors du second semestre 2013 un deuxième membre pour répartir le nombre de titres à acheter et ainsi pouvoir déduire au mieux.

#### **d) Les titres achetés**

En 2013, ces utilisateurs ont acheté plus de 122 millions de titres, soit une moyenne de 129 titres par utilisateur. C'est légèrement moins qu'en 2011 (131) mais cela peut s'expliquer par l'explosion des achats en 2012 (137).

Pour la première année, le nombre de titres-services achetés a diminué de 0,73%.

Le nombre de titres remboursés aux entreprises continue de croître en 2013 (+6%), mais de manière moins prononcée qu'en 2010 (+20%). Cela s'explique par les provisions massives réalisées par les utilisateurs en décembre 2012 avant l'augmentation du prix d'achat au 1<sup>er</sup> janvier 2013.

Le même phénomène s'est produit en décembre 2013, ce qui augure pour 2014 une diminution des achats de titres-services encore plus forte que celle enregistrée en 2013.

### **4. Le coût du système**

En 2012, le coût brut du système représentait précisément 1.858.863.600€, à savoir :

Intervention dans la valeur de remboursement des titres-services	1.594.920.462€
Coût de l'encadrement de la mesure (Sodexo, SPF Emploi, ONEm)	14.951.598€
Déductibilité fiscale	248.991.539€

Les effets de retour sont importants :

- les effets de retour directs : 746.811.564€ (diminution des allocations de chômage, accroissement de recettes des cotisations sociales et IPP des travailleurs titres-services) ;
- les effets de retour indirects : 65.906.182€ (accroissement de recettes des impôts des sociétés, diminution des allocations de chômage du personnel d'encadrement et accroissement de recettes des cotisations sociales et de l'IPP du personnel d'encadrement)

Ces effets de retour réduisent le coût du dispositif de 43 %, qui peut alors être évalué à 1.046.145.182€ en 2012.

Le dispositif induit également d'autres effets indirects qui sont plus difficilement quantifiables :

- l'économie suite au remplacement des travailleurs titres-services et d'encadrement dans leur précédente fonction ;
- l'accroissement des recettes de TVA suite à la consommation supplémentaire des travailleurs titres-services et personnel d'encadrement ;
- l'accroissement des recettes de l'IPP des utilisateurs, suite à l'augmentation de leurs heures de travail.

Ces effets sont estimés entre 410,4 millions et 545,6 millions d'euros.

Le coût net réel des titres-services en 2012 est donc de 500,4 millions d'euros puisqu'il faut tenir compte des effets de retour directs et indirects, pour un total de 151.137 travailleurs.

En 2012, la mise au travail d'un travailleur titres-services a donc coûté 3.311€ aux pouvoirs publics, soit le quart du coût d'un chômeur.

De plus, les augmentations successives du prix des titres-services devraient rapporter 106 millions pour la première augmentation et, dès 2014, 58 millions via l'augmentation du prix du titre-services et 28 millions via le plafonnement de la déductibilité. Un total de 192 millions d'économie est dès lors prévu fin 2014, soit très approximativement 30 % du coût net du système.

## Revendications

### 1. Indexation de la valeur de remboursement

Le système actuel d'indexation est inadapté car, à chaque indexation salariale de 2%, l'indexation de la valeur de remboursement des titres-services est de 2% mais uniquement sur 72% de sa valeur. Cela entraîne les problèmes suivants :

- il ne couvre pas intégralement l'indexation salariale des travailleurs titres-services ;
- il ne tient pas compte des barèmes d'ancienneté des travailleurs titres-services ;
- il ne tient pas compte de l'indexation salariale du personnel d'encadrement ;
- il ne tient pas compte de la hausse des charges (énergie par exemple) ;
- il n'est appliqué que pour les titres-services achetés par les utilisateurs un mois avant l'indexation salariale, alors que de nombreux acheteurs effectuent des commandes importantes irrégulières, ce qui entraîne qu'une part conséquente des titres-services continuent à être remboursés à l'ancienne valeur jusqu'à 8 mois après l'indexation salariale.

Par conséquent, UNITIS demande que :

- à chaque indexation salariale de 2%, l'indexation de la valeur de remboursement des titres-services soit de 2,5% sur les 100% de sa valeur ;
- la nouvelle valeur de remboursement entre en vigueur deux mois avant l'indexation salariale.

### 2. Rattrapage des marges

La charge la plus importante est naturellement la masse salariale, qui se compose de la manière suivante :

- *le coût du travailleur titres-services*, soit le salaire brut multiplié par un coefficient de 1,95 (le coefficient national est de 1,85 mais en raison de l'absentéisme élevé du secteur → majoré à 1,95), ce qui inclut : le salaire, les charges, les congés payés, la prime de fin d'année et l'assurance accident de travail (attention pas majorée), mais pas les chèques-repas ;
- *le coût du personnel d'encadrement*, soit d'après le rapport d'Idea Consult, un employé pour 33 travailleurs titres-services prestant en moyenne 25h/semaine ; avec un coût moyen de 50.000€/an pour un employé, cela fait un coût de 1,17€ par heure prestée par un travailleur titres-services (50.000€/12 mois/4,33 semaines/33 travailleuses/25 heures par semaine)



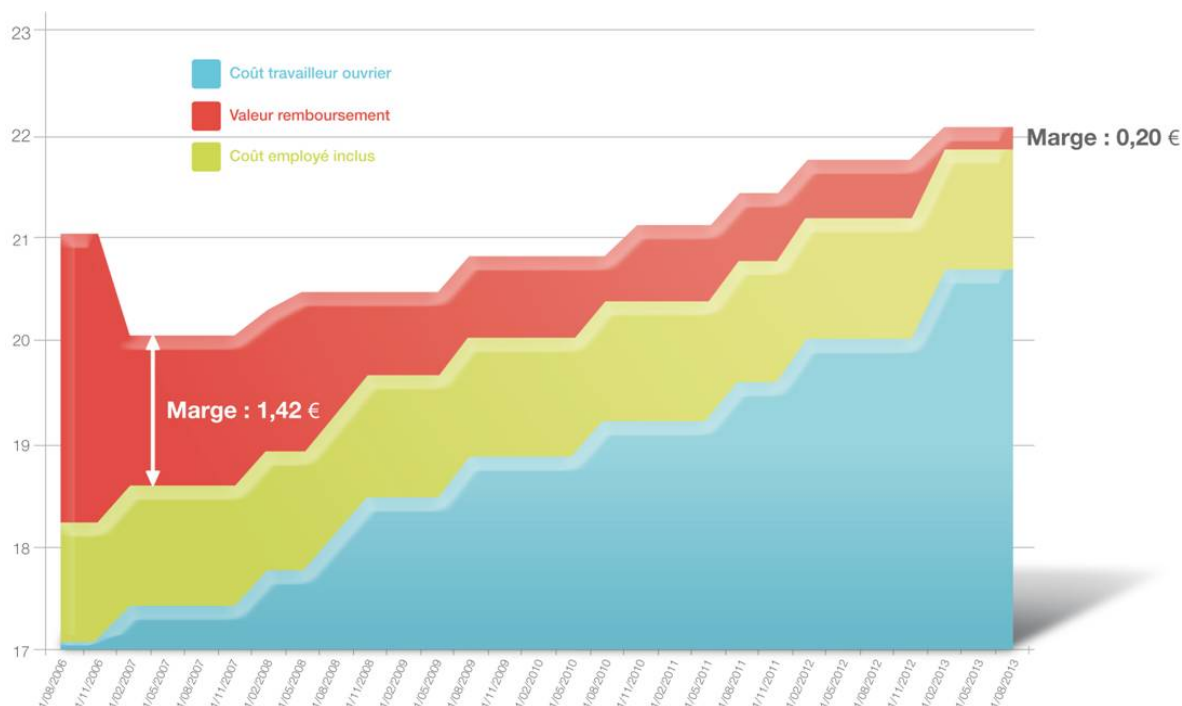
En chiffres, cela donne :

Coût ouvrier : 10,60€ (barème moyen) x 1,95 (coefficient corrigé)	20,67€
Coût employé	+ 1,17€
<b>TOTAL</b>	<b>21,84€</b>

Avec une valeur de remboursement du titre-services actuellement à 22,04€, cela ne laisse qu'une marge de 0,20€/titre-services pour assurer les frais de fonctionnement : locaux, primes, chauffage, électricité, voiture, informatique, téléphonie....+ chèques-repas.

### Mise en évidence des marges

Coût travailleur / Valeur de remboursement



Ceci explique que de nombreux CPAS remettent leurs activités titres-services, que des organismes d'aide-familiale se désinvestissent du secteur, et que le nombre de faillites des entreprises commerciales croît sans cesse.

Par comparaison, la valeur de remboursement des titres-services, si elle avait suivi l'indexation salariale, serait aujourd'hui de 25,90€.

Par conséquent, UNITIS demande que :

la valeur de remboursement des titres-services fasse l'objet d'une correction immédiate et soit portée à 23,97€, quelle que soit leur date d'achat.

### 3. Valeur faciale du titre-services

A 9,00€/titre-services, le seuil psychologique et la valeur au noir sont atteints. Les entreprises constatent depuis le mois de janvier 2014 une réelle diminution de la consommation (espacement des prestations, diminution du nombre d'heures, voire arrêt complet) que les utilisateurs concernés motivent par l'augmentation du prix d'achat.

Or si 10% des utilisateurs diminuent leur consommation d'une heure par semaine, cela représente une perte de 2.500 équivalents temps plein, soit environ 4.000 travailleurs.

Par conséquent, UNITIS demande :

le maintien du prix d'achat d'un titre-services à 9,00€ avec déductibilité fiscale.

### 4. Statut unique

L'entrée en vigueur du statut unique, et principalement la suppression du jour de carence, menace directement les entreprises agréées. En effet, ce surcoût n'est pas pris en compte dans le calcul de la marge (voir point 2 de revendications – marge de 0,20€/titre-services). Cela ne fait donc qu'aggraver la situation déjà difficile car ce secteur subit un taux d'absentéisme plus élevé que la moyenne nationale.

Par conséquent, UNITIS demande :

- la réalisation rapide (septembre 2014) d'une étude fédérale de l'impact financier du statut unique ;
- l'adoption de mesures particulières au secteur (réductions de charges, exonérations, ...) pour diminuer l'impact financier du statut unique.

### 5. Règle des 60%

UNITIS comprend l'objectif poursuivi par l'obligation de réserver 60% des nouveaux emplois aux chômeurs ou bénéficiaires du revenu d'intégration. Néanmoins, son application actuelle pose de nombreux problèmes, par exemple dans les zones à très faible taux de chômage, ou dans celles

où la faible offre des transports en commun nécessite le recrutement de candidats disposant d'un véhicule.

Par conséquent, UNITIS demande :

- la diminution du pourcentage de 60% à 30% ;
- l'assouplissement du système des dérogations ;
- l'assimilation de tous les demandeurs d'emplois (indemnisés à temps partiel, non indemnisés, stages d'attente, ...).

## 6. Opérateur

Un nouvel opérateur devait être désigné par l'ONEm depuis de nombreux mois. Il est important que celui-ci puisse exercer sa mission durant une période suffisamment longue pour éviter les changements d'opérateur à répétition, et notamment durant la phase d'intégration de la politique des titres-services dans les législations régionales.

Par conséquent, UNITIS demande :

- le maintien de l'opérateur actuel jusqu'au 31/12/2014 ;
- le raccourcissement des délais de remboursement des titres-services remisés ;
- l'amélioration du système des titres-services électroniques.

## 7. Financement du pécule de vacances sur 12 mois

Les entreprises recourent à un prêt bancaire de 12 mois pour payer le pécule de vacances à l'ONSS. Cette méthode pose deux problèmes :

- les taux de financement sont très élevés ;
- en 2014, des centaines d'entreprises se verront refuser ce prêt bancaire à cause des résultats financiers négatifs de 2013.

Par conséquent, UNITIS demande :

- l'accord de l'ONSS pour provisionner mensuellement les pécules de vacances, avec une période de transition souple pour éviter les doubles paiements (mensualités pour 2013 et provisions pour 2014) ;
- l'étalement du paiement du pécule de vacances 2013 sur 12 mois pour les entreprises titres-services qui en font la demande, sans amendes ni astreintes.

## 8. Régionalisation

Dans le cadre du transfert de compétences de l'Etat fédéral vers les entités fédérées au 1<sup>er</sup> juillet 2014, UNITIS insiste sur l'importance du secteur des titres-services.

Par conséquent, UNITIS demande à chaque Région :

- le maintien du système et, au minimum, des moyens budgétaires actuels ;
- d'être associée aux discussions de préparation en tant que représentant des entreprises ;
- de maintenir la valeur faciale du titre-services à 9,00€ avec une déductibilité fiscale ;
- la correction de la valeur de remboursement des titres-services à 23,97€, quelle que soit leur date d'achat si cela n'a pas été fait par l'Etat fédéral avant la régionalisation ;
- d'indexer la valeur de remboursement des titres-services de 2,5% pour tous les titres-services achetés 2 mois avant chaque indexation salariale (ancienneté, hausse du coût de l'énergie, salaire de l'encadrement) ;
- le maintien de tous les types d'entreprises, marchandes et non marchandes ;
- le maintien des agréments actuels pour l'ensemble des Régions ;
- l'équivalence nationale des futurs agréments régionaux ;
- le maintien d'un opérateur unique pour l'ensemble des Régions.

## 9. Maintien du cumul des aides

UNITIS demande le maintien de toutes les mesures actuelles d'aide (réductions ONSS, Activa, ...) et la suppression des interdictions de certaines pour le secteur des titres-services.

## 10. Formation

UNITIS demande le développement et la visibilité du Fonds de formation afin d'améliorer la qualité de l'emploi du secteur.

## Conclusion

A travers ce memorandum 2014, UNITIS a listé ces revendications prioritaires. Certaines relèvent de l'urgence immédiate du ressort de l'Etat fédéral, d'autres attirent l'attention dans le cadre de la préparation de la régionalisation.

UNITIS reste bien entendu disponible pour développer les revendications présentées ci-avant.

Pour Unitis

Nathalie Garcia  
*Présidente*