



LES TITRES-SERVICES

Introduction

Le dispositif des titres-services, créé en 2001 et régulièrement réformé, constitue aujourd'hui **un pilier majeur dans la création d'emplois de proximité, notamment pour les personnes peu qualifiées**. En permettant à des travailleurs moins formés d'intégrer le marché de l'emploi, ce mécanisme participe activement à la **lutte contre le chômage et à la promotion de l'insertion professionnelle**.

Dans un contexte économique et social en constante évolution, le rôle du dispositif des titres-services va bien au-delà de la simple création d'emplois : il contribue également à **répondre à des besoins concrets de la population en matière de services à domicile**. Cela en fait un outil incontournable pour les politiques publiques visant à améliorer l'accès à des services essentiels, tout en créant des opportunités pour des travailleurs précaires.

Face à l'importance croissante de ce dispositif, il est essentiel d'adopter une approche dynamique, capable de **s'adapter aux besoins changeants de la société**. Dans ce cadre, les synergies entre le système des titres-services et celui des Entreprises d'Insertion sont particulièrement pertinentes. Ces dernières, en tant qu'acteurs clés de l'insertion socio-professionnelle, jouent un rôle central dans l'intégration des personnes éloignées du marché du travail. Ainsi, **Initiatives**, la fédération des Entreprises d'Insertion, **se positionne comme un acteur majeur dans les discussions portant sur la réforme des titres-services**, avec l'objectif de favoriser une plus grande cohérence et une meilleure efficacité de ce dispositif.

À travers cette note, nous souhaitons partager le positionnement de la fédération et de ses membres concernant **les évolutions possibles du dispositif des titres-services**. Nous vous présenterons nos recommandations, fondées sur une analyse fine des besoins du secteur, avant de revenir sur l'origine de ce mécanisme et de mettre en lumière son impact positif ainsi que ses interactions avec les entreprises d'insertion. Nous espérons ainsi nourrir le débat public et apporter des pistes concrètes pour une évolution qui permette de renforcer l'efficacité de ce dispositif tout en répondant aux défis de notre société actuelle.



Fédérer.
Entreprendre.
Insérer.

Table des matières

01

L'Avenir du
dispositif
p.1

03

Le dispositif TS
p.7

05

La fédération
p.9

02

Historique du
dispositif TS
p.6

04

L'entreprise d'insertion
et les titres-services
p.8

06

Contact
p.10

01 L'avenir du dispositif

Une demande de plus en plus importante

Le dispositif des titres-services a le vent en poupe en Wallonie et ce constat peut être généralisé à la Belgique.

Dans le rapport d'IDEA Consult de 2018, relatant des données de 2016¹, nous pouvons lire que le dispositif des titres-services est utilisé par près de 22 % des ménages belges, qui achètent plus de 128 millions de titres-services. Le dispositif crée également de l'emploi pour 3,1 % de la population active dans 1 810 entreprises.

Ces chiffres montrent clairement que le système des titres-services est particulièrement bien développé, tant du côté des utilisateurs que de celui des aides-ménagères et des entreprises agréées.

En Wallonie, le même constat peut-être fait. Le dispositif des titres-services comptait en 2024²:



45.851 Aide-Ménagère.e.s



760 Entreprises agréées et actives



293.624 utilisateurs en Wallonie



27.957.878 Titres-Services émis

Le vieillissement de la population, la hausse du nombre de familles monoparentales, et les changements de priorités des ménages sont différents facteurs qui expliquent pourquoi le besoin d'aide pour les tâches ménagères a considérablement augmenté et risque encore de s'amplifier à l'avenir.

Ces évolutions sociétales contribuent à la croissance de la demande de prestations par les ménages.

Alors que la demande ne cesse d'augmenter, les entreprises sont confrontées à des difficultés qui les empêchent de répondre à l'ensemble de la demande. Les difficultés de recrutement, l'absentéisme des travailleurs victimes de maladies musculosquelettiques, et la non-rentabilité des centrales de repassage compliquent le quotidien des entreprises d'insertion en titres-services.

InitiativES plaide donc pour que le dispositif des titres-services continue à être soutenu par les pouvoirs publics, tout en évoluant pour s'adapter aux réalités sociétales actuelles.

01 L'avenir du dispositif

Les recommandations de la fédération

Dans sa mission de plaidoyer, la fédération s'est positionnée sur différents points ayant pour objectif de renforcer la viabilité des entreprises de titres-services, tout en améliorant les conditions de vie des 45 000 travailleurs wallons du secteur et en leur assurant un certain niveau de bien-être.

À travers son mémorandum et la consultation de ses membres, la fédération défend les positions suivantes concernant le dispositif des titres-services.

1) Régionalisation du secteur :

La régionalisation des budgets et des compétences du secteur rend le dialogue social compliqué au niveau de la commission paritaire et des différents fonds puisque les évolutions législatives régionales modifient les réalités économiques et territoriales des régions. **La fédération plaide pour la régionalisation de la commission et des fonds.**

2) Régulation des dividendes :

Certains actionnaires bénéficient indûment de dividendes en partie financés par les fonds publics. **La fédération se positionne donc en faveur de la régulation des dividendes versés aux actionnaires par les entreprises de titres-services.**

3) Interdiction des frais complémentaires :

Pour pérenniser le dispositif, il est nécessaire que le système des titres-services garantisse la rentabilité des entreprises et des conditions de travail justes pour les travailleurs sans devoir passer à sa libéralisation qui peut être source d'innombrables dérives des entreprises capitalistique du secteur. **La fédération souhaite donc que les frais complémentaires soient interdits.**

4) Indexation du titre-service :

L'équilibre des entreprises reste fragile malgré l'augmentation du prix d'acquisition des titres en 2024. La pérennisation du dispositif et de ses entreprises nécessite une rémunération en adéquation avec l'inflation. **La fédération se positionne en faveur de l'indexation automatique des titres.**

5) Remboursements conditionnés aux politiques des entreprises :

Mettre en place des politiques de travail qui maximisent le bien-être des travailleurs représente un budget conséquent pour les entreprises. **La fédération souhaite donc que le remboursement accordé aux entreprises soit proportionnel aux conditions de travail vertueuses qu'elles mettent en place.**

01 L'avenir du dispositif

Les recommandations de la fédération

6) Prix différentiel pour les services de repassage :

Les centrales de repassage représentent un gouffre financier pour les entreprises, qui abandonnent petit à petit ce service alors que la demande ne fait que grandir. **La fédération plaide pour la création d'un titre spécifique, plus cher, pour les activités de repassage en central.**

7) Bien-être au travail :

Il existe une grande disparité entre les employeurs en matière de conditions de travail et de bien-être. Un tiers des employeurs ne respectent pas la législation sur le bien-être au travail³. **La fédération se positionne en faveur de la formalisation d'obligations liées au bien-être au travail et d'un socle commun pour l'analyse des risques.**

8) Code NACE spécifique au secteur :

Le secteur des titres-services, souvent amalgamé au secteur du nettoyage industriel, devrait être reconnu comme un secteur à part entière. **La fédération insiste sur la nécessité de créer un code NACE spécifique au secteur pour reconnaître sa pénibilité.**

9) Référence temps plein :

Le temps plein de référence n'est pas en adéquation avec la pénibilité du secteur et les risques de maladies musculosquelettiques qu'il engendre.

La fédération souhaite que la référence temps plein soit revue pour prendre en compte la pénibilité du métier.

10) Centre de compétences :

Afin de prévenir les risques de blessures, le secteur requiert que les travailleurs acquièrent certaines compétences comme des techniques de nettoyage. **La fédération se positionne donc en faveur de la création d'un centre de compétences spécifique au secteur afin de professionnaliser les métiers liés aux titres-services.**

11) Respect des obligations de formation :

La formation des travailleurs est une obligation légale, pas toujours respectée, devenue source d'inégalités entre les travailleurs et les entreprises. **La fédération plaide donc pour l'intensification des contrôles en matière de respect des heures de formation.**

12) Mobilité professionnelle :

La mobilité professionnelle et le rôle de tremplin vers l'emploi du secteur des titres-services doivent être soutenus. **La fédération se positionne pour l'extension de l'offre de formations agréées, assurant un revenu constant aux travailleurs en formation ainsi que la création d'un dispositif offrant l'opportunité de tester d'autres métiers.**

01 L'avenir du dispositif

Les recommandations de la fédération

13) Métier en pénurie :

Les difficultés de recrutement des entreprises s'intensifient alors que la demande de services augmente. L'image ternie du secteur, la pénibilité du métier, les horaires particuliers ou encore la nécessité d'avoir un permis de conduire sont des freins qui contribuent au manque de main-d'œuvre du secteur. **La fédération souhaite donc que le métier soit reconnu comme étant en pénurie dans la liste du FOREM.**

14) Orientation des demandeurs d'emploi :

La demande en main-d'œuvre dans ce secteur peu valorisé est importante mais les candidatures pertinentes manquent. **La fédération défend la création de campagnes de sensibilisation et d'information attractives pour orienter les demandeurs d'emploi vers ce secteur.**

15) Employabilité de personnes étrangères :

L'accès au métier d'aide-ménagère ne nécessitant que peu ou pas d'expérience ou de compétences particulières pour commencer, représente une opportunité pour la régularisation de personnes en séjour irréguliers. **La fédération plaide donc pour permettre aux entreprises de recruter et donc de régulariser des personnes étrangères en situation de séjour illégal.**

16) Attractivité du métier :

Alors que le nombre de demandeurs d'emploi en Région wallonne ne fait qu'augmenter les entreprises peinent à recruter. Pour faciliter le recrutement et pouvoir répondre à la demande des utilisateurs qui ne cesse d'augmenter, il est nécessaire de rendre le métier plus attractif à travers divers avantages. **La fédération défend donc le retour de l'abonnement social à 100 % et le maintien de l'indemnité vélo.**

17) Visite au domicile des nouveaux clients :

Dans le cadre de la triangulation initialement prévue par le dispositif visant à renforcer le bien-être des travailleurs et assurer l'offre de prestations de qualité, un encadrement adapté et régulier doit être organisé. **La fédération plaide donc pour la création d'un cadre légal qui structure cet encadrement en imposant la visite du domicile de nouveaux clients et les entretiens avec les employés.**

18) Surveillance de santé :

Le métier d'aide-ménagère accroît considérablement les risques de tomber en invalidité. Afin de prévenir les maladies musculosquelettiques des travailleurs du secteur, la surveillance de santé devrait être encadrée par la loi. **La fédération insiste donc pour que la coordination avec les partenaires de santé soit renforcée.**

01 L'avenir du dispositif

Les recommandations de la fédération

19) Maintien des activités telles qu'elles sont :

La volonté du dispositif d'offrir des opportunités d'emplois à des personnes peu qualifiées doit rester. **La fédération plaide donc pour que les activités autorisées par le dispositif ne soient pas étendues à des activités de gardiennage d'enfants ou de garde malades, qui sont des métiers de compétences à grandes responsabilités.**

20) Titres-services électroniques :
La gestion des titres-services papiers, représente un certain coût pour les entreprises de titres-services. **La fédération souhaite donc que des incitants soient créés pour encourager PLUXEE à augmenter la part des titres-services électroniques.**

21) Frais de gestion de PLUXEE :
La gestion des titres-services électroniques, diminue les frais de gestion pour PLUXEE. **La fédération souhaite que les frais de gestion attribués à l'organisme soient revus à la baisse, afin de rendre la marge bénéficiaire de PLUXEE cohérente avec les coûts de gestion.**

22) Maintien des titres papiers :

Bien que nous souhaitons augmenter la part des titres électroniques, il est nécessaire d'assurer l'accessibilité du dispositif aux publics numériquement précarisés. **La fédération insiste sur la nécessité de conserver des titres papiers.**

La fédération est convaincue que la mise en place de ces recommandations contribuera grandement à la pérennisation du secteur et de ses entreprises, tout en assurant un certain niveau de bien-être aux travailleurs.

Parmi ces éléments, nous insistons sur la nécessité de maintenir le dispositif équitablement accessible à l'ensemble de la population, de soutenir les entreprises dans leurs difficultés de recrutement, et d'offrir aux travailleurs des emplois de qualité avec un encadrement et un suivi légiféré pour éviter les dérives capitalistiques de certaines entreprises du secteur.

Par cette note, la fédération souhaite non seulement partager ses convictions, mais surtout se positionner comme un acteur clé dans les discussions sur la réforme du dispositif.

02 Historique du dispositif TS

Lutte contre le travail non déclaré et mise à l'emploi de publics peu qualifiés

Une loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, introduite le 20 juillet 2001, a officialisé la création du système des titres-services.

Cette initiative fédérale a été envisagée à la suite de plusieurs constatations des pouvoirs fédéraux : la Belgique fait face à des besoins en matière d'aide aux personnes, et ces services de proximité sont généralement offerts par des travailleurs sans contrat de travail et peu qualifiés.

Le but de la mesure est simple : lutter contre le travail non déclaré dans les secteurs de proximité en créant des emplois de qualité sous forme de contrats salariés pour des travailleurs peu qualifiés.

De cette manière, le gouvernement fédéral démontrait également son soutien aux régions et à la communauté germanophone en matière de placement des chômeurs.

Depuis ses débuts en 2003, le dispositif a connu plusieurs réformes qui ont permis de le maintenir en place et de le faire évoluer.

Suite à la sixième réforme de l'État, à partir de 2014, le système a été régionalisé.

En région wallonne, la réforme la plus récente est entrée en vigueur le 1er janvier 2024 et vise à assurer la viabilité du dispositif, qui fait face à de grands défis. InitiativES a largement contribué à l'avancée et à la mise en place de cette réforme, qui a permis notamment d'augmenter le prix du titre d'un euro et d'améliorer les conditions de travail des salariés.

Maintenant en vigueur depuis plus de 20 ans, les titres-services représentent un secteur d'activité non négligeable pour la Wallonie. Il emploie environ 45 000 travailleurs, ce qui permet d'augmenter le taux d'emploi et d'offrir des services à plus de 300 000 ménages.

03

Le dispositif TS

Une offre de services de proximité pour une clientèle hétéroclite

Le système des titres-services, instauré par la loi du 20 juillet 2001, est un moyen de paiement incluant une intervention financière publique.

Il permet aux particuliers de payer à une entreprise agréée des prestations de services de proximité effectuées par un travailleur dans le cadre d'un contrat de travail titres-services avec cette entreprise agréée.

Ces prestations de travail ou services de proximité comprennent :

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

Le dispositif des titres-services poursuit quatre objectifs :

- **Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi et faiblement qualifiés ;**
- **Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) ;**
- **Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages ;**
- **Développer des services de proximité pour garantir le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie.**



04

L'entreprise d'insertion et les titres-services

Des dispositifs complémentaires

Le dispositif "Entreprises d'Insertion et le dispositif des titres-services ont vu le jour à peu près au même moment (légiférés au début des années 2000).

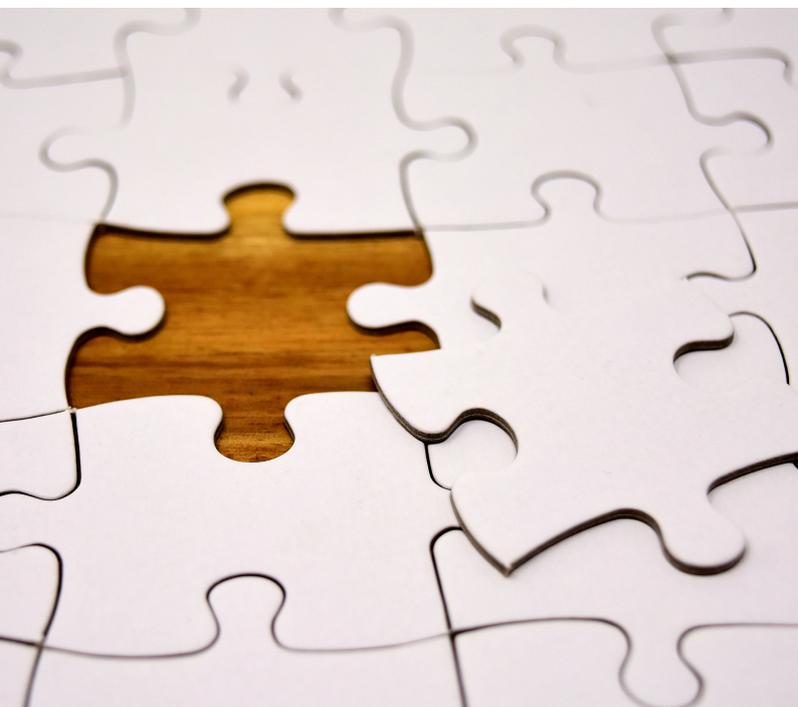
En raison de nombreuses concordances entre leurs objectifs et missions, les entreprises titres-services ont identifié un réel potentiel dans la combinaison du dispositif titres-services avec celui des entreprises d'insertion.

La volonté des deux dispositifs d'offrir des emplois à des personnes peu qualifiées et des publics précarisés rend leur combinaison pertinente.

Cette possibilité a eu pour effet positif de soutenir la croissance et le développement de l'emploi, par la création de nombreuses entreprises d'insertion dans le secteur des titres-services, créant à leur tour des emplois stables et de qualité en l'économie sociale.

Afin de répondre à cette exigence de qualité, les entreprises d'insertion ont la particularité de proposer aux travailleurs un accompagnement personnalisé pour les maintenir dans l'emploi et leur offrir des perspectives d'avenir, parfois même dans d'autres secteurs d'activité.

Au vu des profils particulièrement éloignés de l'emploi sollicités par les entreprises d'insertion, l'encadrement, le suivi psychosocial et formatif sont essentiels pour l'épanouissement professionnel des travailleurs.



05 La fédération

InitiativES est la fédération wallonne des Entreprises d'Insertion (EI), des Initiatives de Développement de l'Emploi dans les secteurs des Services de proximité à finalité Sociale (IDESS) et des Initiatives d'Économie Sociale (IES).

Elle représente des entreprises de toutes tailles, actives dans de multiples secteurs en région wallonne, dont l'objectif est l'insertion sociale et professionnelle de publics défavorisés.

Fondée en 2006, la fédération regroupe aujourd'hui 84 % des EI et 30 % des IDESS. Elle est reconnue par la région wallonne en tant qu'organisation représentative des dispositifs d'insertion.

Au niveau du secteur des titres-services, la fédération a un mandat dans les instances suivantes :

- **sCP 322.01 (sous-commission paritaire fédérale des titres-services)**
- **Commission d'agrément des titres-services**
- **Form TS**
- **Fonds social**

Membership

102 membres

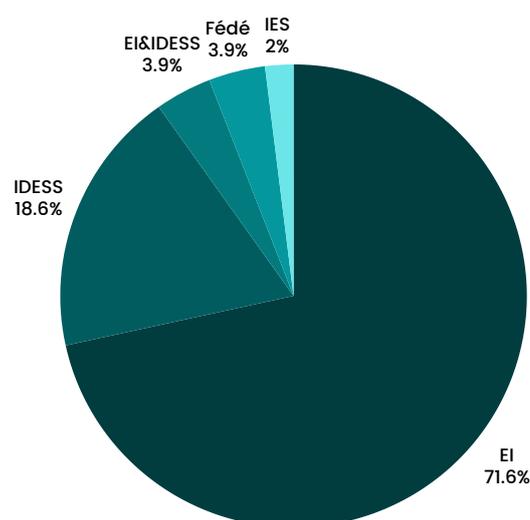
73 Entreprises d'Insertion
dont **48** entreprises de titres-services

19 IDESS

4 EI & IDESS

2 Initiatives d'Économie Sociale

4 Fédérations



06

Contact

Fédération wallonne des Entreprises d'Insertion, des Initiatives de Développement de l'Emploi dans les secteurs des Services de proximité à finalité Sociale et des Initiatives d'Economie Sociale

BCE : 0885.885.855

98 rue Nanon

5000 NAMUR

Infos et contacts :

www.initiatives.be / info@initiatives.be

Coordination - Guillaume GILLET : g.gillet@initiatives.be