**305** (2015-2016) — N° 1

# PARLEMENT WALLON

SESSION 2015-2016

29 SEPTEMBRE 2015

## RAPPORT FINAL DE PRICEWATERHOUSECOOPERS (PWC) SUR L'ESTIMATION DE LA VIABILITE ECONOMIQUE DU TITRE-SERVICE EN WALLONIE *

Audition de :

– M. Comhaire, Directeur chez PWC;
– Mme Comijn, Manager chez PWC

**RAPPORT**

présenté au nom de la Commission de l'emploi et de la formation

par

Mme Gonzalez Moyano

3e session de la 10e législature
* Voir CRIC (2015-2016) — No 9
CRAC (2015-2016) — No 9

site internet : www.parlement-wallonie.be
courriel : courriel@parlement-wallonie.be

Mesdames,

Messieurs,

Votre Commission de l'emploi et de la formation s'est réunie, le mardi 29 septembre 2015, en séance publique de commission, afin de procéder à l'audition de M. Comhaire, Directeur, et de Mme Comijn, Manager chez PWC, dans le cadre de la présentation du rapport final de PriceWaterhouseCoopers (PWC) sur l'estimation de la viabilité économique du titre-service en Wallonie. ([1])

([1]) *Ont participé aux travaux* : Mme Baltus-Möres, M. Drèze, Mme Gonzalez Moyano (Rapporteuse), MM. Henquet, Lefebvre, Legasse, Mmes Nicaise, Potigny, M. Prévot, Mmes Trotta, Vandorpe, Zrihen (Présidente).

*Ont assisté aux travaux* : M. Dister, Mmes Leal Lopez, Ryckmans.
Mme Tillieux, Ministre de l'Emploi et de la Formation.

# I. AUDITION DE M. COMHAIRE, DIRECTEUR, ET DE MME COMIJN, MANAGER, CHEZ PRICEWATERHOUSECOOPERS (PWC)

**M. Comhaire**, Directeur chez PwC, signale que le rapport final de PWC est en fait la résultante d'un marché public compétitif qui a été lancée par le cabinet de Mme la Ministre et pour lequel le groupe de consultance PriceWaterhouseCooppers a développé une méthodologie qu'il a suivie intégralement dans le cadre de son travail.

## 1. Objectifs et contexte de l'étude

Il rappelle qu'à la suite de la sixième réforme de l'État, la compétence des titres-services a été régionalisée. Dans le cadre du texte spécial des charges qui avaient été formulées, le pouvoir adjudicateur souhaitait, dans le cadre de cette nouvelle compétence, établir une estimation de la viabilité économique puisqu'il voulait s'assurer que le fonctionnement de ce système pouvait perdurer à l'avenir et déterminer les éléments qu'il était nécessaire de mettre en œuvre ou de modifier pour pouvoir maintenir cette réalité du secteur.

Concrètement, les tâches à accomplir consistent à :

– élaborer différents scénarii de développement possible qui maintenait les activités et les emplois créés;

– évaluer la viabilité économique et les impacts éventuels de chaque scénario;

– prendre en compte les dispositions d'ores et déjà prises par le Gouvernement wallon avant la réalisation de l'étude, par exemple la réduction de la déductibilité fiscale;

– vérifier que les scénarii proposés étaient compatibles avec les règles européennes en matière d'aide aux entreprises.

M. Comhaire signale qu'il a été demandé à PWC de réaliser l'étude dans un laps de temps assez court, à savoir quatre mois entre fin septembre 2014 et la mi-janvier 2015, date de la présentation de la première version du rapport final, en sachant que la version suivante date de février avec les amendements.

Au cours de ces quatre mois, PWC a utilisé un nombre assez impressionnant de données disponibles qu'il a recherchées à la fois à la Région wallonne (de la DGO6 et du FOREm) , mais aussi du Fédéral, de l'ONEM, de l'ONSS, de SODEXO et du SPF Emploi.

PWC a également organisé différentes rencontres individuelles en groupes de travail avec l'ensemble des parties prenantes de manière à avoir une représentation complexe de l'ensemble des acteurs du secteur.

Toutes les listes de personnes rencontrées ont toujours fait l'objet d'un débat avec le pouvoir adjudicateur et les groupes de travail. La volonté a été de constituer deux groupes de travail différent : un plus orienté vers les entreprises actives dans le secteur des titres-services et l'autre à l'attention des opérateurs chargés de l'organisation et de la coordination globale du secteur. L'invitation était libre par rapport à deux dates qui étaient définies dès le départ.

## 2. Impacts budgétaires pour la Wallonie

L'étude a permis d'évaluer, d'une part, le coût brut du système et, d'autre part, le coût net. Le premier représente le montant de l'intervention régionale dans le système de remboursement, la dette d'utilité fiscale ainsi que l'ensemble des frais administratifs liés au système.

En vue de réaliser la modélisation financière, l'étude s'est basée sur les données complètes disponibles pour l'année 2013 ainsi que sur les données des trois premiers trimestres de l'année 2014. Sur la base d'analyses historiques et de projections, PWC a développé différents scénarii : d'abord un scénario de base sans modification du système pour permettre de calculer ensuite, en fonction des différentes modifications apportées à des paramètres clés du système, le différentiel budgétaire et financier pour la Région wallonne.

Sur cette base, le coût brut du système pour la Wallonie a été évalué en 2014 entre 432 et 528 millions d'euros. Les différences sont liées au fait qu'il s'agissait de projections, en prenant un scénario minimaliste et un scénario maximaliste.

PWC a ensuite projeté le coût à l'horizon 2030. Sur la base de l'évolution des paramètres, on constate une augmentation constante du coût du système pour la Région wallonne, ce qui donne lieu à un coût estimé annuellement à l'échéance 2030 variant entre 467 et 571 millions d'euros.

La composante la plus importante dans ce coût brut du système est l'intervention régionale dans le remboursement des titres. À l'heure actuelle, le mécanisme de remboursement du titre-service fait que seuls 72 % de la valeur remboursée aux entreprises sont indexés par rapport à l'inflation.

En vue de répondre aux difficultés des entreprises du secteur, le Gouvernement a décidé d'indexer totalement la valeur de remboursement, ce qui explique la part croissante que cette intervention régionale prend dans le budget et l'augmentation du coût du système global. Cette intervention régionale correspond en fait entre 85 et 95% du coût total du système.

Dans le cadre de l'actuelle législature, le Gouvernement a aussi décidé de diminuer la déductibilité fiscale des titres de 30 à 10%. La diminution de cette déductibilité fiscale permet de diminuer le coût sur l'ensemble de la période 2015-2030 de 883 millions d'euros, mais l'augmentation de l'intervention régionale présente un coût additionnel de 1,2 milliard d'euros. Cela explique pourquoi le modèle est en augmentation constante pour les 15 prochaines années, puisque la réduction de la déductibilité ne couvre pas l'augmentation du montant de l'intervention.

*Coût net du système*

M. Comhaire signale que l'intérêt était également de pouvoir calculer le coût net du système qui est le coût brut déduit de l'ensemble des effets retours directs positifs. Les effets de retour positif en termes de flux financiers sont très limités pour la Région, à la suite de la sixième réforme de l'État, puisque la majeure partie des effets des flux monétaires positifs reviennent à l'État fédéral, sous la forme de réduction des allocations de chômage ou d'augmentation des recettes TVA sur la consommation liée.

Les seuls effets de retour monétaire positifs ou qui reviennent dans l'escarcelle de la Région wallonne sont en fait les éléments liés à la part de l'impôt des personnes physiques, à l'emploi et à la formation des travailleurs du secteur. En termes monétaires, cette formation s'apparente davantage à un coût qu'à un effet de retour positif.

L'effet de retour positif lié à l'IPP, calculé sur la base d'un prorata du précompte total qui découle du système a été estimé à environ 12 millions d'euros. Malheureusement, lors de la réfaction du rapport, l'ensemble des données provenant de l'ONSS n'étaient pas suffisamment précises que pour effectuer un calcul dynamique dans le temps. Ce montant a été considéré comme un élément donné et une constante dans le calcul.

Sur cette base, en diminuant l'effet de retour positif, le coût net du système pour la Wallonie est estimé entre 420 et 516 millions d'euros en 2014. Dans la même mesure, on constate une augmentation progressive pour culminer en 2030 entre 452 et 552 millions d'euros de coût net.

**3. Analyses historiques**

Outre ces aspects de modélisation plus financière et de calcul de coût du système, il avait été demandé à PWC de pouvoir tenir compte d'un certain nombre d'éléments qualitatifs, à tout le moins pour les aspects de recommandation.

PWC a effectué à cette fin une analyse plus historique pour mieux comprendre le contexte, parce qu'il n'était pas possible de les implémenter ou de les lier directement au système et à la modélisation financière, en raison des données rendues disponibles dans le cadre de l'étude. L'évolution historique témoigne d'une concentration progressive du secteur vers des structures de plus grande envergure en termes de nombre d'employés. En tenant aussi compte des difficultés de rentabilité de certaines entreprises actives dans le secteur des titres-services, on constate que les acteurs deviennent de plus en plus grands et qu'il y a une part relative croissante des sociétés commerciales en termes d'entreprises agréées puisqu'elles représentent près de 40% du secteur en 2013.

Par contre, on enregistre une diminution des plus petites structures constituées en personnes physiques et en ASBL, ainsi qu'une légère augmentation de la part relative des ALE et des communes dans le système. Le nombre de titres-services remboursés au sein d'entreprises de type ALE, d'entreprises d'insertion, à des personnes physiques, à des firmes d'intérim et à des communes augmente également. Elles connaissent donc malgré tout une augmentation de leur activité, ce qui n'est par contre pas le cas au sein des CPAS et des ASBL.

*Qualité de l'emploi*

M. Comhaire constate que le secteur des titres-services emploie majoritairement des travailleurs à mi-temps : 71% du régime du travail en 2013 et 21% de travailleurs à temps partiel. Il s'agit principalement d'emploi peu qualifié puisque 60% de l'ensemble des travailleurs détiennent au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et que 37% de ceux-ci ont un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

Un troisième axe qualitatif concerne le fonds de formation et la formation donnée aux travailleurs. Sur le plan historique, on constate une très large sous-utilisation du fonds de formation, puisque seuls 37% du budget disponible avait été utilisé en 2013. Ce fonds est davantage utilisé par les entreprises commerciales privées et les ALE alors que les agences d'intérim emploient peu ce fonds de formation.

M. Comhaire tient à préciser que le fonds de formation lié au système des titres-services est une des possibilités pour offrir de la formation aux travailleurs du secteur, mais qu'il ne s'agit pas de la seule possibilité de formation, les secteurs propres pouvant également organiser des formations.

**4. Constats et recommandations**

*Principaux constats*

M. Comhaire relève que les coûts actuellement à charge de la Région ne sont pas compensés par les effets retour positifs monétaires directs au bénéfice de la Région. Il y a néanmoins de nombreux effets bénéfiques pour la Région en raison de l'emploi disponible. Les personnes occupées au travers du dispositif des titres-services exercent une activité auprès d'autres personnes. Elles apportent une aide à d'autres travailleurs dans le cadre de tâches ménagères. On observe donc une série de retours qualitatifs qui ne représentent pas un flux monétaire immédiat que l'on peut traduire dans un budget.

Il a également été constaté que la réduction de la déductibilité ne compensait pas l'indexation de la valeur de remboursement. En cas de maintien de l'ensemble des autres éléments, cela coûte chaque année un peu plus cher à la Région. Tenant compte de la totalité des coûts qui peuvent être associés au système des titres-services et eu égard aux paramètres sur lesquels la Région peut travailler, il subsiste une très faible marge de manœuvre. Cela signifie que chaque fois que la Région apportera une modification au dispositif des titres-services, ce sera chaque fois à la marge. Cela a conduit PWC à formuler plusieurs recommandations de différents types.

*Valeur faciale du titre-service*

PWC a constaté que chacun est demandeur d'une stabilité du système et plaide en faveur du maintien d'une valeur faciale. Cela correspond à ce que le Gouvernement wallon a défini aujourd'hui. Dans le cadre de l'étude, il n' pas été possible d'effectuer une analyse élasticité-prix afin de déterminer les modifications de réalité de l'utilisateur par rapport au titre-service en cas de changement de la valeur. Néanmoins, d'autres études montrent qu'on arrive au point de rupture entre le prix normal et le prix à partir duquel il sera sans doute plus intéressant de rentrer dans un travail au noir que d'utiliser l'ensemble des titres-services. La marge de manœuvre est aussi très réduite.

*Périmètre et étendue des activités au sein du système*

Lors de la réalisation de l'étude, PWC a pu se rendre compte de la difficulté d'identifier clairement ce qu'apportent aux utilisateurs les titres-services en termes d'activités à caractère social, par rapport aux acteurs de l'économie sociale ou aux services d'aide aux personnes. PWC recommande de clarifier plus facilement le périmètre de chacune des interventions pour éviter que les utilisateurs puissent se tromper dans l'achat des différents systèmes et surtout pour faciliter le travail et la possibilité d'interagir avec les utilisateurs.

*Maintien du périmètre en l'état sans extension à des activités nouvelles*

PWC ne recommande pas d'étendre le périmètre des titres-services à des activités nouvelles. En effet, cela pourrait, d'une part, engendrer un certain nombre de concurrences par rapport à des activités commerciales existantes, par exemple une activité liée au bricolage, à des petites réparations ou au jardinage. Rentrer dans ces activités avec un système de titres-services risquerait de déplacer des emplois salariés vers des emplois subventionnés.

Par ailleurs, les activités liées à la garde d'enfants ou à l'encadrement de personnes entreront en conflit avec le secteur actuel de l'économie sociale et elles doivent surtout faire l'objet de normes, d'actions de formation du personnel, qui sont totalement différentes de la réalité actuelle des sociétés de titres-services.

De plus, si on étend le périmètre, ce qui entraînerait une augmentation du nombre de titres-services achetés par les personnes, cela signifierait aussi une augmentation du coût à charge du budget de la Région wallonne.

Par contre, M. Comhaire considère qu'il convient de mener une réflexion régionale, transversale par rapport au secteur de l'aide sociale, puisque près de 20,5% des utilisateurs des titres-services ont plus de 65 ans et 11% ont plus de 85 ans. Ces personnes ont un besoin réel d'avoir une présence à un certain moment donné et ils utilisent, pour certains, les titres-services à cette fin.

*Intervention régionale et valeur du remboursement de la Région envers les entreprises de titres-services*

**Mme Comijn**, Manager chez PWC, relève un point positif, à savoir que l'indexation de 100% de la valeur de remboursement du titre-service répond aux difficultés et aux attentes du secteur en matière de rentabilité. Même s'il s'agit d'un soutien au secteur, cela a évidemment un coût additionnel pour la Région.

L'étude a permis d'évaluer la pertinence ou non de modulariser cette valeur de remboursement en fonction de critères qui viseraient à améliorer la qualité de l'emploi ou en fonction des entreprises concernées. PWC ne recommande pas une telle modularisation pour des raisons réglementaires, par rapport aux règles européennes et aux aides d'État. En effet, le système actuel des titres-services a été notifié en son temps à la Commission européenne comme un mécanisme de soutien à la consommation. Il s'agit d'un soutien aux utilisateurs, mais pas aux entreprises. Un changement impliquerait de notifier la décision à la Commission européenne avec le risque que les interventions purement liées au titre d'entreprise ou à une certaine norme liée au fonctionnement des entreprises puissent être requalifiées en aides d'État.

Par ailleurs, la mise en place de facteurs purement liés à une forme d'entreprise ou à une nature des contrats pourrait être considérée comme une entrave à la concurrence, voire comme une discrimination au niveau de la Commission européenne et des autorités de la concurrence.

Par contre, s'il y a un souhait de modulariser la valeur de remboursement, PWC propose de le faire en fonction du type d'activité réalisée. Néanmoins, la loi-programme de 2012 prévoit cette possibilité de modulariser les interventions, mais elle n'a jamais été mise en œuvre. Si un tel souhait existait, il conviendrait en amont de pouvoir calculer la rentabilité de chaque type d'activité à l'échelle du secteur, ce qui est en soi complexe en raison de la disparité des entreprises.

Plutôt que de travailler sur la valeur de remboursement en tant que telle, PWC propose d'introduire les conditions liées au type d'entreprise ou à la qualité de l'emploi par le biais des conditions d'agrément des entreprises de titres-services.

*Conditions d'agrément des entreprises de titres-services*

Eu égard à la régionalisation du secteur, la DGO6 pourra désormais octroyer les agréments aux entreprises titres-services par le biais de sa commission d'agrément. Dans ce cadre, PWC recommande de maintenir un cautionnement demandé aux entreprises lors de leur agrément. Il ressort de l'ensemble des entretiens menés avec les entreprises de titres-services et les représentants du secteur que cette mesure permet à tout le moins d'attirer des entreprises avec un minimum de solidité financière avant de rentrer dans le système.

Au cas où le Gouvernement wallon souhaitait mettre l'accent sur un certain nombre de facteurs qualitatifs, de nouveaux critères d'agrément pourraient être introduits, par exemple la fixation de conditions relatives au niveau de solidité financière des entreprises qui demandent à avoir un agrément ou des conditions sur le taux d'encadrement liées à l'enregistrement en formation ou toute autre condition qualitative que le Gouvernement souhaiterait mettre en place.

Néanmoins, ces critères doivent répondre à un certain nombre de conditions, notamment pour éviter des requalifications ou des problèmes réglementaires. Les

conditions doivent correspondre à des critères objectifs, objectivables et non discriminatoires.

Il convient de définir en amont les critères et les niveaux à rencontrer pour chacun de ceux-ci et expliquer la manière de les évaluer.

Il importe aussi de pouvoir définir les procédures de contrôle du respect des différents critères et de renforcer les contrôles en aval. Ces conditions d'agrément doivent offrir un accès égal au marché pour les entreprises qui souhaitent être agréées, mais aussi des coûts de participation raisonnables. Cela suppose la nécessité de respecter l'ensemble des dispositions légales en matière de pratiques commerciales, sous peine de plainte portée devant la Cour européenne de justice.

*Qualité de l'emploi*

Mme Comjn déplore la faiblesse des données disponibles liées à la qualité de l'emploi, notamment au respect des contrats, au niveau de l'ONSS et de l'ONEM, qui ne permet pas un suivi actuel de la problématique.

Dans le cadre de l'étude et de ses recommandations, PWC encourage la Région wallonne à mettre en place les éléments permettant un suivi de ces données si, à tout le moins, le Gouvernement souhaite pouvoir avoir un levier d'action plus fin sur ces aspects-là, mais aussi à initier une réflexion sur l'utilisation du fonds de formation.

La règle actuelle de 60% minimum d'engagement de chômeurs par les entreprises titres-services semble présenter des difficultés opérationnelles pour les entreprises et engendrer un turnover plus important pour ces postes.

Mme Comijn signale à cet égard que, dès que la matière a été régionalisée, la Flandre a supprimé cette condition.

Si la Wallonie souhaite développer un système davantage lié à la qualité de l'emploi, il convient de définir cette qualité sur la base de critères objectifs et non discriminatoires. Il faut aussi mettre en place en aval les outils de suivi pour évaluer leur incidence et leur importance dans le système. À l'heure actuelle, il n'y a pas de données chiffrées qui permettent vraiment d'estimer l'impact financier de ces aspects-là.

*Opérationnalisation de la régionalisation de la matière titres-services*

Mme Comijn rappelle qu'elle a rencontré les opérateurs il y a près d'un an. Ceux-ci se posaient de nombreuses questions par rapport à la manière dont la régionalisation de la matière allait être opérationnalisée. La première recommandation consistait à apporter les clarifications nécessaires aux acteurs du système du titre-service sur le transfert de compétences.

Entre-temps, le cabinet de la Mme Ministre Tillieux a organisé des rencontres avec le secteur, mais PWC estime clairement qu'il est nécessaire de stabiliser le système afin d'avoir une collecte et un suivi plus fins des données à l'échelle wallonne. En effet, sur la base des dix dernières années, quand le système était encore fédéral, des modifications des différents paramètres sont intervenues pratiquement chaque année, mais il s'agissait de modifications concomitantes de paramètres. Il était donc impossible d'isoler les faits individuels de chaque impact ou de chaque modification de paramètre. D'une certaine manière, PWC considère que si la Région wallonne veut avoir une meilleure vision et un suivi plus fin des données, il importe d'avoir au moins une à deux années de stabilisation afin de déterminer la consommation, les chiffres réels pour la Région wallonne et afin de pouvoir ensuite prendre le temps de la réflexion et de modifier un certain nombre de paramètres.

Une autre recommandation concernait la nécessité de mettre en place une concertation interrégionale pour organiser les cas spécifiques d'entreprises présentes dans les trois Régions ou de prestations proches de la frontière régionale.

Une autre recommandation portait sur la définition des systèmes de suivi et de contrôle du dispositif afin de disposer d'une meilleure vision des effets du système. Cela implique d'avoir un interfaçage avec les bases de données wallonnes liées au suivi des aides à l'emploi et aux entreprises, dans une logique de plus grande transversalité des politiques. Il convient vraiment de voir où vont les aides et quels sont les types d'entreprises soutenues *in fine*, d'organiser le monitoring financier du système et de l'évaluer de manière régulière.

Une dernière recommandation portait sur une réflexion éventuelle relative à l'élargissement de l'usage du titre électronique en vue de réduire les frais opérationnels liés au dispositif. Lors du marché commun au groupe SODEXO, le coût d'un titre papier était de 11 centimes par titre alors que le coût pour un titre électronique est de 6 centimes, ce qui donne une réduction potentielle de 42% des coûts opérationnels.

Néanmoins, le système électronique reste encore peu connu des utilisateurs, il implique un peu d'investissement au sein des entreprises titres-services et un accompagnement éventuel auprès des personnes plus âgées, nombreuses dans le système du titre-service et qui pourraient avoir un certain nombre de difficultés dans l'utilisation de ce système.

## II. EXPOSE COMPLÉMENTAIRE DE MME TILLIEUX, MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

**Mme la Ministre Tillieux** remercie Mme Comijn et M. Comhaire pour leur présentation, qui aura permis aux membres de la commission de pouvoir mesurer l'ampleur de l'étude commandée par le Gouvernement dans le but de cadrer vraiment le dispositif des titres-services avec le transfert de compétences. L'objectif de l'étude était de se poser toutes les questions utiles en agissant sur les différents paramètres du modèle actuel.

Elle rappelle le Gouvernement wallon souhaite assurer la viabilité du mécanisme, tant sur le plan financier que sur le plan du modèle économique pour les pouvoirs publics wallons, tout en demeurant rentable pour le secteur et, *in fine*, pour la ministre de l'Emploi qui continue à générer de l'emploi durable et de l'emploi de qualité.

Dans le cadre de la reconnaissance des travailleurs actifs dans le secteur des titres-services, dans le cadre de la lutte contre le travail au noir, il s'agit d'un dispositif très important qui a permis de voir s'éteindre une série de filières de travail au noir et qui a permis à des travailleurs d'acquérir un véritable statut et une protection sociale.

Il s'agit en même temps d'un axe de développement intéressant, notamment dans le double cadre du vieillissement de la population et du besoin accru de services de proximité.

Le mécanisme engendre des coûts importants pour les pouvoirs publics. Il importe donc pour le Gouvernement de maîtriser ces coûts dans le contexte de la régionalisation des compétences et dans le contexte budgétaire actuel. Celui-ci a demandé à PricewaterhouseCoopers de construire une série de scénarii qui permettent idéalement le maintien des activités et des emplois, et si possible leur développement, d'évaluer la viabilité économique de chacun des scénarios envisagés ainsi que le potentiel de croissance à court, à moyen et à long terme.

La mission confiée à PWC consiste aussi à prendre en compte la disposition prise par le Gouvernement wallon et qui a été transcrite dans la DPR et à intégrer la comptabilité de l'ensemble des scenarii avec les règles européennes en matière d'aide aux entreprises.

L'analyse de PWC a été menée au travers du spectre des travailleurs, des utilisateurs, mais aussi des entreprises et les données ont été recueillies auprès de l'ONEM, de SODEXO, du SPF Emploi et de l'ONSS.

Mme la Ministre résume les grandes tendances qui se dégagent de cette étude.

Tout d'abord, les coûts engendrés par le transfert de compétence qui sont à charge de la Région ne seront pas compensés par les retours positifs dont le bénéfice est toujours du ressort du Fédéral. Il s'agit des recettes liées aux cotisations sociales, à l'impôt des personnes physiques lié à la mise à l'emploi des travailleurs titres-services. Il s'agit aussi des recettes liées à l'impôt des sociétés ou à la TVA.

Ensuite, le dispositif semble avoir atteint sa vitesse de croisière, c'est-à-dire que même en situation de bonne conjoncture économique, il ne devrait plus y avoir d'augmentation importante du nombre de clients ou même de la consommation des titres-services.

De plus, les conditions d'agrément des entreprises du secteur et les conditions d'accès au système se révèlent être un filtre important pour garantir la qualité de l'emploi, l'encadrement et surtout pour prévenir les dérives éventuelles.

Elle observe aussi d'autres éléments clés du dispositif :

– la réduction de la déductibilité fiscale n'a pour le moment qu'un effet très limité sur le secteur;

– les projections pour les prochaines années, en particulier pour 2016, n'indiquent aucun fléchissement.

Sur la base de ces différents constats, les mesures prioritaires réclamées par les acteurs du secteur visent à clarifier l'opérationnalisation du transfert de la compétence, à mettre en place une concertation régionale, à définir le suivi et le contrôle, à déployer une vision transversale des aides octroyées aux entreprises et à définir les valeurs de remboursement liées à la modification du mécanisme, à mettre en place le monitoring financier ainsi qu'une évaluation régulière pour adapter les politiques, réfléchir au renforcement de l'usage des titres-services électroniques en vue de réduire les coûts administratifs liés à la gestion.

En termes d'avancées, Mme la Ministre signale que le Gouvernement a mis en place la concertation attendue avec le secteur en vue de répondre aux difficultés révélées par les sociétés de titres-services, tant dans la commission paritaire 318 que dans la commission paritaire 322.

Ainsi, en cohérence avec l'engagement pris lors de rencontres avec les différents acteurs du secteur, elle annonce qu'une table ronde est prévue le 19 octobre prochain, pour permettre d'établir un dialogue constructif, destiné à aboutir à des propositions de stratégie à plus long terme en parfaite concertation avec les partenaires sociaux. Au-delà des difficultés vécues par les entreprises elles-mêmes, l'objectif permanent reste la qualité et la pérennisation de l'emploi.

Mme la Ministre souhaite grandement remercier les auteurs de l'étude pour le travail réalisé et pour leur présentation.

Eu égard à l'emploi concerné (près de 40 000 personnes qui aujourd'hui œuvrent en Wallonie dans le cadre des sociétés de titres-services), elle accorde une grande priorité à ce dossier. Elle pense à toutes ces travailleuses dont il convient d'améliorer encore la qualité de l'emploi, dont il convient de parfaire la formation et pouvoir peut-être leur donner aussi des possibilités de promotions sociales. Elle pense aux besoins sociaux et sociétaux qu'il faut rencontrer en lien avec le vieillisse-

ment de la population et le maintien à domicile. Enfin, elle pense à la place à part entière qu'occupe le secteur des titres-services au sein de l'économie wallonne.

Par contre, elle estime que la complexité du dispositif nécessite du temps pour permettre d'avancer de façon constructive et concrète vers des aménagements afin de contribuer à pérenniser l'ensemble et que la réponse corresponde vraiment aux besoins du terrain et aux priorités fixées par le Gouvernement, notamment au travers de la Déclaration de politique régionale.

## III. ÉCHANGE DE VUES

**Question orale de Mme Vandorpe à Mme la Ministre Tillieux sur « l'articulation des titres-services à l'action sociale »**

**Mme Vandorpe** signale au préalable qu'au moment de déposer sa question, elle ne disposait pas encore de l'étude de PWC et de toutes les informations qu'elle contient.

Sa question lui avait été inspirée par l'interview de rentrée que Mme la Ministre avait accordée à un quotidien ; elle pense néanmoins que sa question conserve sa pertinence.

Dans cet article, Mme la Ministre passait en revue ses principaux chantiers en cours et il y était également question des titres-services. Elle y confirmait le ferme engagement de ne plus toucher au prix d'achat du titre ainsi qu'à la déductibilité fiscale ramenée de 30 à 10 % en début de législature, mais elle évoquait aussi le projet de consacrer une partie des moyens alloués aux titres-services pour renforcer les services d'aide à domicile des personnes âgées et en perte d'autonomie. Une telle articulation est d'ailleurs évoquée dans la DPR, mais de façon assez vague et l'article n'en dit pas beaucoup plus. Mme Vandorpe est donc restée un peu sur sa faim.

Il est précisé cependant qu'il ne s'agirait pas de payer à l'avenir des aides à domicile avec des titres-services, mais d'utiliser les économies réalisées dans ce poste budgétaire en raison de la baisse du nombre d'utilisateurs et du nombre de titres négociés.

Alors que Mme la Ministre parlait dans son exposé d'un régime de croisière, les quelques chiffres publiés au mois de mai font néanmoins état d'un retour à la hausse, soit une hausse de 7,1% sur base annuelle en fonction des chiffres donnés. Certes, la trajectoire a certainement été perturbée par le bon artificiel qu'avaient enregistré les ventes fin 2013 à l'annonce de l'augmentation du prix d'achat du titre, mais il semble néanmoins qu'il n'y ait pas de tendance structurelle à la baisse sous réserve des constats qui ont été dressés par les auteurs de l'étude.

Le nombre d'utilisateurs serait lui aussi en hausse de 2,6% entre le premier trimestre 2014 et le premier trimestre 2015. On enregistrerait une baisse du nombre d'entreprises agréées. Mais cela tient peut-être au phénomène de concentration des entreprises confirmé par l'étude.

Mme Vandorpe pose les questions suivantes :

Mme la Ministre prévoit-elle réellement une baisse progressive du volume d'achat et du nombre d'utilisateurs des titres-services ?

Sur quelle base fonde-t-elle cette prévision ?

Cette baisse résulterait-elle d'une mesure du Gouvernement qui aurait pour effet de réduire l'offre ou la demande des prestations relevant du secteur des titres-services ?

Est-ce bien dans ces économies réalisées qu'il est prévu de trouver des moyens supplémentaires pour renforcer l'offre de services d'aide à domicile ?

Enfin, envisage-t-elle un nouveau système de titres-services spécifiquement consacré à ce domaine d'activité apparenté à l'action sociale ?

Mme la Ministre peut-elle fournir de plus amples renseignements sur l'éventuel mécanisme envisagé ?

**Mme la Ministre Tillieux** répond qu'à l'heure actuelle, environ 85 services, secteurs privé et public confondus, possèdent un agrément « aide aux familles » sur le territoire wallon et développent, pour la plupart, dans ce cadre un service d'aides ménagères titres-services.

Compte tenu, d'une part, de la commission paritaire 318 dont dépendent ces aides-ménagères titres-services des services d'aide aux familles et, d'autre part, de l'encadrement dont ces travailleurs ont besoin, eu égard aux problématiques du vieillissement, de la perte d'autonomie, voire de la maladie, auxquelles ils sont confrontés du fait du secteur au sein duquel ils sont recrutés, il apparaît que le dispositif des titres-services et les modalités de subventionnement y afférentes ne répondent pas ou plus aux réalités du secteur de l'aide aux familles.

C'est la raison pour laquelle plusieurs réunions de travail ont eu lieu depuis fin 2014 avec les représentants des employeurs des fédérations d'aide aux familles comme avec les représentants syndicaux, pour essayer d'analyser ensemble les pistes de pérennisation de l'emploi et de l'offre de services d'aide ménagère spécifique, proposée par les services d'aide aux familles, en tenant compte des missions et des caractéristiques mises en avant par les représentants du secteur.

L'avenir des travailleurs de ces services à domicile, comme celui de l'ensemble des aides-ménagères des services d'aide aux familles, nécessite qu'une attention toute particulière leur soit réservée.

Mme la Ministre signale que cette question relève également des compétences de son collègue, le Ministre Prévot, en charge de la santé et de l'action sociale. Elle a tenu à organiser des contacts réguliers entre les deux cabinets et le secteur afin d'identifier et d'apporter conjointement une solution qui offre la possibilité à la fois de maintenir l'emploi, avec toute sa spécificité au sein des services, et de soutenir la qualité de l'offre de services proposés aux familles.

Les pistes de solution identifiées dans le cadre de la concertation avec le secteur doivent encore être creusées et validées par l'ensemble. Il serait donc prématuré de les exposer.

Néanmoins, Mme la Ministre annonce qu'elle ne manquera pas de revenir vers Mme Vandorpe, dès lors qu'un accord ferme aura été obtenu tant au niveau du Gouvernement qu'au niveau du secteur.

En termes de chiffres de consommation budgétaire, comparés à l'année antérieure, les chiffres de 2014 montrent une réduction de la croissance des titres-services de 7% sur l'ensemble de l'année. Mme la Ministre rappelle que le mois de décembre 2013 avait été très particulier puisqu'il y avait pratiquement eu un doublement de la demande de titres-services, étant entendu qu'une augmentation de la valeur du titre était annoncée au 1er janvier 2014. Dès lors, on rencontre entre 2014 et 2015 un phénomène inverse puisque l'on a observé une réduction des titres en 2014. En 2015, on voit à nouveau que les commandes de titres augmentent. Cette fluctuation n'est que le résultat, à un moment donné très précis, d'une valeur faciale augmentée. Sur le long terme, on constate que la croissance actuelle n'est jamais que la contrepartie de la diminution constatée l'année antérieure puisque la croissance au mois d'août indique une hausse de 8% par rapport à une baisse de 7% sur l'année 2014. Globalement on ne doit pas se réjouir de cette hausse puisqu'elle est motivée par la diminution de l'année antérieure. On assiste donc à une espèce de stabilisation de la consommation des titres-services.

Dans le cadre de sa réplique, **Mme Vandorpe** entend bien les remarques formulées par Mme la Ministre et elle ne manquera pas de la réinterroger sur le sujet, étant consciente qu'il est un peu prématuré de tirer un bilan puisque les négociations sont en cours.

**M. Henquet** formule une petite remarque préalable. S'il a bien suivi le calendrier présenté par PWC, Mme la Ministre a reçu le rapport final en janvier 2015. Ce rapport a été présenté aux partenaires sociaux le 2 juin 2015, la presse en a dévoilé une partie du contenu le 26 juin 2015 et le Parlement a reçu une version plus ou moins fin août de cette année, soit dix mois plus tard. Cela pose selon lui un problème de démocratie, d'autant que cela se répète dans plusieurs commissions où tout le monde est averti de la teneur des différents rapports sauf les parlementaires qui sont quand même les premiers concernés. S'il peut comprendre que Mme la Ministre se réserve la primeur du rapport et qu'elle dispose d'un temps de réflexion personnelle sur le dossier, un délai de dix mois lui paraît relativement long afin que ce rapport soit porté à la connaissance des parlementaires. Il recommande qu'à l'avenir, ceux-ci soient avertis un peu plus tôt.

Il pose ensuite une question générale. En entendant les conclusions de l'étude réalisée, il se rend bien compte qu'on se situe dans un entonnoir parce que la DPR affirme la volonté du Gouvernement wallon de maintenir à juste titre le dispositif des titres-services. Mais il se rend compte par ailleurs que d'ici 2030, cela risque de coûter 50 millions d'euros supplémentaires. Dans la perspective du prochain conclave budgétaire, il constate que, d'un côté, le Gouvernement veut maintenir un dispositif intéressant, mais que, d'un autre côté, il risque de ne pas avoir les moyens financiers pour assurer ce maintien. À la lecture de l'étude, il se rend compte qu'elle ne contient pas nécessairement de pistes tout à fait novatrices qui permettraient de s'en sortir. Il aimerait donc avoir l'avis de Mme la Ministre sur la façon dont on pourrait s'en sortir en vue maintenir la viabilité de ce système.

M. Henquet pose quelques questions plus spécifiques.

Il constate que la DPR a prévu l'intervention publique dans le remboursement des entreprises à 100% à partir du 1er janvier 2016, ce qui risque de coûter 1,2 milliard d'euros en plus entre 2015 et 2030. Il aimerait savoir quelle somme le Gouvernement a prévue dans le budget 2016 en vue d'essayer d'amortir ce coût.

De plus, l'étude PWC recommande une meilleure lisibilité globale des systèmes, compte tenu du recouvrement des compétences existantes. M. Henquet se demande s'il n'y a pas une obligation d'indiquer de quoi s'occupent les différents organismes, sous peine d'induire une concurrence entre les différents dispositifs (les IDESS, les ALE et les aides à domicile).

Il se réfère à un article de *l'Écho* du 25 septembre 2015, selon lequel le marché de l'émission des chèques a été transmis à Sodexo qui a été préféré à Edenred. M. Henquet aimerait savoir s'il y avait d'autres opérateurs en lice et si l'entreprise Edenred a l'intention d'introduire un recours contre cette décision. Si tel est le cas, sera-t-on dans les délais au 1er janvier 2016 pour pouvoir émettre les titres-services ?

Il se demande en outre pourquoi un accord de coopération n'a pas été conclu entre les Régions. Il constate en effet que les mêmes partis se retrouvent au Gouvernement, si ce n'est que l'on rajoute le FDF à Bruxelles, d'autant que le ministre de l'Emploi à Bruxelles indique que cela coûte beaucoup plus cher. Il relève que le groupe Sodexo a été très malin puisqu'il y a eu trois marchés proposés depuis la régionalisation du dispositif des titres-services. Il considère que cela coûtera le double par rapport à l'offre de marché lorsqu'elle était gérée par le Fédéral. Il estime que la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale auraient au moins pu se mettre d'accord puisqu'au final, le même opérateur a été désigné.

M. Henquet aimerait savoir pourquoi il est impératif que chaque agence de titres-services engage 60% de chômeurs complets indemnisés (CCI), alors que dans certaines zones situées en Belgique francophone, on ne parvient pas à trouver ces 60% et que les agences ne peuvent pas engager quelqu'un d'autre, sinon elles risquent de se voir retirer l'agrément au niveau de l'ONEM. Il constate avec plaisir que le rapport de PWC va dans le même sens.

Il se réfère à la réponse de Mme la Ministre à sa question orale posée le 21 avril dernier, par laquelle Mme la Ministre signifiait *a priori* son intention de ne pas revoir cette règle de 60% de CCI, alors qu'il proposait une flexibilité entre 40 et 60% tout en fixant des garde-fous pour éviter les abus. Elle avait conclu sa réponse en affichant sa volonté de poursuivre la réflexion tout en restant particulièrement attentive à l'évolution dans ce dossier. Il demande si la position de Mme la Ministre a évolué sur la base de sa question du mois d'avril et surtout en fonction du rapport de PWC.

Enfin, tenant compte du fait que certaines sociétés actives dans le secteur des titres-services sont implantées dans les trois Régions, M. Henquet aimerait savoir si Mme la Ministre envisage d'instaurer une concertation interrégionale pour ne pas avoir trois législations différentes pour un même opérateur.

**Mme Baltus-Möres** adresse plusieurs questions à Mme la Ministre et ensuite à M. Comhaire et à Mme Comijn.

Etant donné que l'étude semble clarifier les limites du dispositif, elle aimerait connaître la vision qu'a Mme la Ministre sur l'évolution du dispositif, compte tenu des limites indiquées par l'étude, compte tenu du fait qu'il n'y a pas de différenciation du remboursement en fonction de l'ancienneté, en fonction du type d'activité exercée ou en vertu de la qualité de l'emploi ou du type d'entreprise.

Elle aimerait connaître la position de Mme la Ministre sur la modularisation des aides en fonction de la qualité des contrats ainsi que sur la modularisation des prix en fonction des revenus des ménages.

Comment Mme la Ministre se positionne-t-elle sur la concertation entre les entreprises de titres-services et les organismes chargés de l'aide à domicile ? Quelle vision les partenaires sociaux sectoriels wallons ont-ils communiquée à Mme la Ministre et qu'en pense-t-elle ?

Mme Baltus-Möres constate que, dans leur étude, Mme Comijn et M. Comhaire ne recommandent pas l'extension à des activités de nouvelles, pour des raisons de concurrence vis-à-vis du secteur existant et à cause du coût que cela engendrerait pour la Région.

Elle trouve normal qu'à l'instar de toute mesure, celle-ci engendre des coûts ainsi qu'une concurrence. Elle aimerait avoir des explications sur le possible élargissement des titres-services à des activités nouvelles.

Elle constate que Mme la Ministre recommande une réflexion régionale transversale entre la politique de l'emploi et celle des affaires sociales en vue de prendre en charge des personnes âgées à domicile puisque près de 40% des utilisateurs des titres-services ont plus de 65 ans. Mme la Ministre a indiqué qu'il convenait de veiller à une application correcte de la définition du périmètre des titres-services sur le terrain. Cela signifie-t-il que l'application actuelle n'est pas correcte ?

Mme Baltus-Möres aimerait savoir si l'étude a aussi examiné ces effets et connaître la position de Mme la Ministre pour expliquer cette matière-là.

Elle se réfère enfin à une recommandation reprise en page 15 de la présentation Powerpoint, à savoir mener une réflexion éventuelle concernant la modularisation de la valeur de remboursement en fonction du type d'activité réalisée. On évoque la loi-programme du 22 juin 2012 qui prévoyait cette possibilité, mais qui n'a pas été mis en œuvre. Mme Baltus-Möres aimerait connaitre les raisons pour lesquelles cette loi-programme n'est pas encore entrée en vigueur.

**M. Drèze** rappelle que, pendant des années, le groupe IDEA Consult a réalisé des études annuelles au niveau du fédéral, ce qui a permis d'affiner et de professionnaliser ces études avec le temps. Il constate que, pour la première fois, PWC est en piste au niveau d'une région.

Il demande si le Gouvernement wallon a l'intention d'actualiser l'étude avec PWC afin d'avoir une continuité dans la réflexion.

Il fait part de la mise en garde exprimée par la plate-forme des ALE de Wallonie par rapport au travail réalisé. Il souhaite que les représentants de PWC aient le courage de répondre à cette mise en garde.

Il cite un extrait : « Sachez que tous les acteurs de terrain, y compris des syndicats du secteur, se sont accordés pour dire que cette étude a été menée trop rapidement et que l'échantillonnage n'est pas représentatif : table ronde avec quatre entreprises. Or, en page 77 du rapport PWC, il est fait état de cinq entreprises qui ont participé à la table ronde.

La plate-forme des ALE de Wallonie indique en outre : « Il est affirmé que cette étude n'apporte aucun élément neuf ; au contraire, elle pose des incertitudes sans aucune base chiffrée. Exemple : il ne faut absolument pas différencier la quote-part sur base de l'ancienneté, étant donné que PWC ne dispose d'aucun élément chiffré sur l'ancienneté des travailleurs titres-services, et ne peut avoir calculé le coût sur le budget de la Région wallonne si d'aventure on optait pour un remboursement différencié. Les syndicats et fédérations d'employeurs sont actuellement occupés à objectiver le coût-vérité d'une heure de travail ; il serait donc précipité de tirer des conclusions à partir de cette étude. ».

M. Drèze souhaite avoir la réaction de PWC par rapport à cette analyse. Il relève en particulier que la question de l'ancienneté reste ouverte puisque l'accord du Gouvernement prévoit une bonne nouvelle, à savoir l'indexation à 100%, mais qu'il n'apporte pas de réponse explicite au fait qu'avec le temps, il y a une ancienneté en commission paritaire 332 pendant les trois premières années et que des problématiques particulières se posent

en commission 318. Il note que Mme la Ministre a indiqué qu'elle était attentive à la problématique de la commission paritaire 318.

Il signale au passage qu'il existe plusieurs commissions paritaires 318. Il y a la commission 318 *stricto sensu*, qui est fédérale et concerne les aides familiales et les aides seniors. Il y a la commission 318.01. Certains opérateurs pensent parce qu'étant établis en Région wallonne, ils relèvent automatiquement de la commission 318.01 puisque la Région wallonne est concernée par celle-ci. Mais ce n'est pas exact. En effet, un opérateur est repris dans la commission 318.01 s'il est subventionné par la Région wallonne.

M. Drèze a dû reprendre il y a un an une ASBL à Liège qui était en commission paritaire 318.01 alors qu'elle n'aurait pas dû y être. Elle devait gérer des salaires qui allaient jusqu'à 13 à 15 euros de l'heure. Cette ASBL était en déficit et en liquidation. Il a introduit une demande au ministère fédéral de l'Emploi et du Travail pour revenir à la commission 318, ce qui lui a été accordé. L'entreprise est repartie sur des barèmes qui sont gérables en fonction du financement des titres-services.

Mais il constate que d'autres collègues sont toujours en commission 318.01 par erreur, parce qu'ils sont mal informés.

Il estime que les conclusions contenues dans l'étude PWC sont hâtives, notamment la viabilité économique, disant simplement qu'il y aura une augmentation constante de 2014 à 2030 de 1,2 milliard d'euros. Il constate que le Gouvernement wallon veut y voir clair, étant donné qu'il n'a pas les effets retour dont disposait le Fédéral sur les années à venir.

De plus, il considère que la Région va aussi bénéficier d'une indexation de ses moyens. Or, il constate que PWC ne réalise pas cet exercice-là et qu'il raisonne comme si le pouvoir de tutelle évoluait à euros constants, ce qui induirait un dérapage. L'étude PWC va même plus loin en indiquant que la réduction de la déductibilité ne compense pas l'indexation à 100%.

Néanmoins, il constate que la déductibilité ramenée à 10% représente une économie directe à court terme.

La phrase prononcée par Mme Comijn dans son exposé, selon laquelle la formation constituait davantage un coût qu'un retour positif interpelle M. Drèze, pas seulement parce que la formation est un investissement, mais parce qu'il existe dans le secteur des titres-services un fonds de formation avec une dotation dont la Région bénéficie dans le cadre de la sixième réforme de l'État. Il constate que les moyens sont sous-utilisés. Sachant cela, il ne comprend pas cette assertion selon laquelle la formation serait davantage un coût qu'un retour positif.

Sur le périmètre des activités, il rappelle qu'il existe dans certains cas un amalgame au niveau de la commission paritaire 318. Cela est dû au fait qu'en 2004, l'activité principale était le service d'aides familiales et que les titres-services étaient une activité complémentaire. En commission paritaire, l'activité secondaire suit l'activité principale. M. Drèze reconnaît qu'il aurait été plus prudent, dans le chef de ces opérateurs, de créer une ASBL séparée qui ne serait pas en commission 318, mais en commission 332, ce qui n'aurait pas suscité ce type de problème.

Indépendamment de cela, il ne voit pas où il y a un problème de lisibilité. En effet, les personnes un peu averties font bien la distinction entre titres-services, chèques ALE et services subventionnés d'aide familiale.

Au niveau de l'extension du périmètre à d'autres activités, le rapport PWC se réfère au bricolage et au jardinage. Il comprend bien cette recommandation si elle se situe sous la coupole d'une contrainte budgétaire, mais il la comprend moins par rapport à la problématique de la concurrence. Au niveau des ALE, il constate qu'une jurisprudence de longue date s'est installée. Les ALE font l'objet d'une définition précise d'activités, dans laquelle figurent des petits travaux de jardinage, des petits travaux de bâtiment et autres, à la suite d'un accord intervenu avec les partenaires sociaux des secteurs concernés. Il constate que cela fonctionne relativement bien. Il considère qu'il n'y a aucune raison intellectuelle de dire que dans ce secteur, tel que défini, le titre-service ne pourrait pas avoir sa place. Hors problématique budgétaire, il ne voit pas où il y aurait un problème intellectuel à élargir les activités.

Il rappelle qu'avant 2014, le but de la mesure était de créer le plus possible d'emplois et de permettre aux ménages d'externaliser le travail, en confiant à des travailleuses titres-services une partie de leurs tâches familiales.

Enfin, il abonde depuis longtemps dans le sens de la règle de 60% de recrutement de chômeurs complets indemnisés qui part d'une bonne intention, mais qui complique les choses au niveau des entreprises et n'apporte pas la garantie que le nombre de chômeurs pourra être davantage mis au travail par cette mesure.

**Mme Ryckmans** remercie d'abord Mme la Ministre et les représentants de PWC d'avoir donné l'occasion aux parlementaires de prendre enfin connaissance de ce rapport attendu depuis longtemps.

Elle s'interroge sur les raisons qui expliquent le retard dans la présentation des résultats de l'étude PWC. Mme la Ministre avait indiqué qu'il fallait retravailler certains éléments. Mme Ryckmans aimerait connaître les points sur lesquels PWC a été sollicité en vue de retravailler son rapport.

L'oratrice dresse quelques constats sur la faiblesse de la méthodologie de recherche, sur le très faible nombre d'interlocuteurs pour les échanges de la table ronde. Elle considère que la méthodologie participative, à laquelle amène par exemple la nécessité d'organiser des tables rondes avec le secteur, aurait été nettement plus intéressante. Elle regrette que seules cinq entreprises de titres-services aient été entendues au cours de la période de quatre mois pour la réalisation du rapport.

Vu le regret exprimé par PWC de ne pas disposer de données actualisées, Mme Ryckmans aimerait comprendre quelle était la nature de la commande de la part du Gouvernement wallon. Elle demande si le Gouvernement lui a demandé de fournir un logiciel, un tableur Excel avec un *dashboard*, qui peut être encore actualisé

et dans lequel l'administration dispose maintenant d'une autonomie en vue de modifier, le cas échéant, certaines données afin de tenir compte des informations qui viendraient du Fédéral sur l'IPP.

Elle aimerait savoir si l'administration est autonome pour actualiser le modèle et pouvoir le revoir ou s'il est nécessaire de repasser par PWC.

Mme Ryckmans relève un déséquilibre entre les différentes parties du rapport PWC qui met l'accent sur le chapitre relatif aux impacts budgétaires et met en avant différents scénarii.

Par contre, elle regrette que, dans la partie sur la qualité du système et sur les analyses historiques, le rapport contienne beaucoup moins d'éléments en vue d'étayer les hypothèses de PWC. Il repose sur des acceptions sur lesquelles il est possible de revenir.

Il lui semble qu'à l'heure actuelle, la Région wallonne s'en sort assez bien puisque le nombre de titres-services achetés a diminué légèrement. Aucun scénario ne préfit un écroulement complet du nombre de titres-services. Même si PWC émet l'hypothèse selon laquelle le système est en vitesse de croisière, Mme Ryckmans aimerait savoir sur quels éléments il se fonde pour affirmer cela. PWC dispose-t-il d'éléments qui lui permettent de rassurer les citoyens wallons sur le fait qu'il n'y aura pas un écroulement du nombre de titres-services ou une hausse du prix du titre-service.

Elle constate que PWC n'a, à aucun moment, émis d'hypothèse sur une fiscalité différenciée. Les hypothèses et les scénarii sont basés sur une déductibilité fiscale linéaire, alors qu'il lui semble important de moduler la déductibilité en fonction du client et pas du service presté.

Mme Ryckmans se réfère à l'objection de PWC par rapport au remboursement lié à la qualité de l'emploi et, notamment, à l'ancienneté des travailleurs, qui occasionnerait des difficultés administratives. Elle indique que le secteur ne partage pas nécessairement cet avis et pense que le résultat peut être neutre sur le plan budgétaire, avec une ancienneté mieux remboursée pour les travailleurs plus âgés qui serait compensée par un emploi et un salaire moindre pour les nouveaux engagés.

Dans son étude, PWC recommande aussi d'agir sur les conditions d'agrément, le levier dont dispose à l'heure actuelle le Gouvernement wallon. Mme Ryckmans aimerait avoir le point de vue de PWC sur le renforcement du ratio d'encadrement à un pour 33, alors que selon les dernières données d'IDEA Consult, ce taux est plutôt de un pour 27.

Elle évoque aussi le fonds de formation. Elle constate que le chiffre global est repris en page 65 du rapport, il fait l'objet d'une analyse sur la base des chiffres globaux pour l'ensemble du pays. Elle se réjouit qu'avec le transfert de cette nouvelle compétence, un montant de 2 200 000 euros a été transféré à la Région wallonne.

Mme Ryckmans pose quelques questions plus précises sur les données.

Elle souhaite savoir si Mme la Ministre dispose de rapports mensuels d'information sur le nombre d'utilisateurs de titres-services. A-t-elle connaissance du nombre de titres-services achetés et utilisés chaque mois ? Quelles sont les tendances récentes ? Est-il possible d'avoir une analyse plus fine sur les données par province, par bassin de vie ou par bassin d'emploi ?

Mme Ryckmans constate que l'étude PWC évoque l'intérêt d'analyser les causes de la faible intensité d'utilisation des titres-services électroniques. Il lui semblait important que PWC ait pu analyser ces causes en vue d'encourager ce format qui offre une réelle possibilité de réduire les coûts de gestion, voire même ait entamé une réflexion sur des scénarii d'amélioration de l'utilisation du système des titres-services électroniques pour tenir compte de l'augmentation de l'âge des utilisateurs.

Elle aurait aussi souhaité que l'étude PWC émette des hypothèses sur un différentiel de remboursement par la Région wallonne aux entreprises de titres-services, ce qui n'est pas le cas.

Enfin, la page 66 du rapport évoque le profil des utilisateurs uniquement à partir de leur âge, ce qui lui semble largement insuffisant. Il aurait été souhaitable d'avoir des informations sur leur catégorie de revenus, sur leur sexe, sur leur situation familiale, sur la taille du ménage, sur le statut de chef de famille et sur leur localisation, notamment dans les bassins de vie.

**Mme Nicaise** indique, en guise de préalable, qu'elle s'associe à la réflexion de M. Drèze sur l'extension du périmètre des titres-services à d'autres activités. Elle demande à M. Comhaire et à Mme Comijn s'ils ont pu presque faire du droit comparé, notamment avec la France, où le système des titres-services est habituellement utilisé pour la garde des enfants à domicile. Il ne semble pas que cela ait créé une concurrence par rapport au secteur des crèches.

Sa deuxième question concerne le fonds de formation. Elle rappelle que Mme Ryckmans et M. Drèze ont abordé la sous-utilisation de ce fonds. Elle aimerait connaître le montant du fonds de formation au niveau sectoriel alimenté par les employeurs et les différents secteurs et du fonds fédéral, qui a été régionalisé à la suite du transfert de la compétence. Elle demande si ces deux fonds vont être fusionnés et si Mme la Ministre connaît leur taux d'utilisation pour 2014.

Comme Mme Ryckmans, elle évoque l'utilisation des chèques électroniques. Elle demande à Mme la Ministre si elle envisage de limiter le système aux seuls chèques électroniques et si les chèques papier sont voués à disparaître. Elle se retourne à nouveau vers les deux représentants de PWC en leur demandant s'ils ont pu calculer l'économie d'une telle mesure pour la Région wallonne.

Enfin, Mme Nicaise aimerait connaître le coût de l'étude réalisée.

**Mme Gonzalez Moyano** remercie à son tour les intervenants de PWC pour leur rapport ainsi que pour les éléments d'information complémentaires formulés par Mme la Ministre.

Elle évoque certains constats.

De manière générale, l'étude correspond en pas mal de points à ce que le Gouvernement a commencé à réa-

liser et à ce que la DPR avait prévu afin de maintenir et de réaliser le système des titres-services.

Mme Gonzalez Moyano évoque à son tour la règle des 60% des chômeurs et demande à Mme la Ministre, si, à l'instar de la Flandre, la Wallonie pourrait également envisager de modifier cette règle.

Son attention se porte aussi sur le fonds de formation qui a été insuffisamment utilisé. Elle demande à Mme la Ministre si elle a pu dégager des pistes afin d'inciter les entreprises à utiliser ce fonds.

Elle relève un élément très positif dans l'exposé de Mme la Ministre, à savoir l'aboutissement à la mi-octobre 2015 d'une concertation avec le secteur des affaires sociales. Cette réflexion transversale pointée également par l'étude lui paraît essentielle afin de clarifier les divers dispositifs d'économie sociale existants sur le marché wallon.

Enfin, sa dernière réflexion porte également sur l'élargissement de l'usage du titre électronique qui permettrait vraisemblablement de diminuer le coût du dispositif. Elle aimerait savoir si Mme la Ministre va poursuivre le système actuel des titres en version papier et inciter les utilisateurs à utiliser à juste titre les titres électroniques.

**Mme Leal Lopez** aimerait connaître le nombre de titres-services qui n'ont pas pu être remboursés ou échangés dans les processus ainsi que l'impact du financement du système. En effet, un titre-service a une validité de huit mois. Par contre, un chèque ALE est valable douze mois. Dès que le titre-service est périmé d'un seul jour, cela pose problème au niveau de l'échange ou de remboursement. Elle aimerait savoir si l'étude PWC a pris en considération cet aspect-là.

Dans le cadre de ses réponses, **M. Comhaire**, Directeur chez PWC, constate tout d'abord que plusieurs éléments se recoupent.

Il signale que PWC a répondu à un cahier des charges qui était précis dans sa définition puisqu'il visait la viabilité financière du secteur des titres-services, dans un premier élément, et tendait à développer un certain nombre de recommandations en quatre mois, sur la base d'une méthodologie proposée. Si PWC avait disposé de huit mois, il aurait sans doute formulé des recommandations supplémentaires.

Il indique qu'une série de questions ou d'éléments épinglés par les commissaires ont déjà fait l'objet d'un premier débat avec les opérateurs du secteur.

En plus des acteurs individuels, PWC a rencontré des représentants de différentes fédérations qui jouent un effet de levier par rapport aux compléments à avoir.

M. Comhaire fait observer qu'un délai de quatre mois est assez restreint pour pouvoir prendre en compte un certain nombre d'éléments.

Pour éviter tout malentendu, les données que PWC estimait vraiment manquantes portaient sur les aspects qualitatifs. Le rapport reprend les données qui lui semblent absolument nécessaires par rapport à la viabilité économique du secteur. Mais PWC dispose de bien d'autres données.

M. Comhaire signale que ses collègues d'IDEA Consult effectuent une étude plus scientifique d'ordre qualitatif en termes de données. Dans le cas de l'étude PWC, l'objectif n'était pas de fournir dans un rapport l'ensemble des données dont il disposait, mais bien d'utiliser celles qui étaient nécessaires pour répondre aux questions à formuler, ce qui avait déjà été le cas lors d'une étude précédente sur les titres-services.

Il mentionne que l'ensemble des constats, analyses et données reprises dans le rapport résultent des propos rapportés par le secteur et que PWC a pu constater dans des chiffres et vérifier. PWC a confronté les différentes options et a ensuite formulé des recommandations, tel que cela lui avait été demandé en tant qu'expert externe. Ces recommandations sont toujours étayées dans le rapport.

L'orateur indique que l'obligation de 60% de CCI est une demande qui vient essentiellement des opérateurs présents sur le terrain et que cela engendre une difficulté de charge administrative assez importante. PWC a constaté un certain effet pervers de rentrée et de sortie de personnel, alors que l'objectif à la base de cette règle de 60% est de permettre d'engager une personne qui présente des difficultés à un moment donné et de lui donner ainsi un travail pour avancer.

Par rapport à l'extension du périmètre des titres-services à des activités nouvelles, la question qui avait été posée à PWC portait sur la viabilité économique par rapport à un élément existant. L'étude a permis de constater qu'il n'y a pas un dérapage, mais un coût à supporter par le budget régional qui peut être couvert actuellement, mais qui augmente d'année en année. En tant qu'expert indépendant, PWC estime dangereux d'élargir le périmètre des activités des entreprises titres-services parce que cela impliquerait une augmentation du coût et une mise en concurrence avec des sociétés déjà existantes, notamment dans le secteur du bricolage où des entreprises, parfois florissantes, pour d'autres moins, sont présentes et offrent de l'emploi à des personnes qui sont parfois issues de la même catégorie que celles actives dans les sociétés de titres-services. PWC recommande plutôt d'essayer de poursuivre la consolidation du secteur avant d'envisager une extension.

**Mme Comijn**, Manager chez PWC, ajoute que l'étude PWC ne conclut pas qu'il y a un manque total de clarté sur le périmètre des activités titres-services, mais indique plutôt que dans certains cas, il existe une zone grise qui pourrait être clarifiée et que cette zone grise est restreinte dans les cas où l'on fait face à des personnes qui sont en perte d'autonomie ou, selon l'information qui remonte du terrain, qu'en cas de perte d'autonomie, il ne revient plus aux acteurs du secteur des titres-services d'intervenir, mais aux acteurs des services d'aide aux personnes. Dans la pratique, PWC a pu constater qu'il n'existe pas vraiment d'organisation de cet arbitrage et que les entreprises titres-services éprouvent des difficultés à pouvoir estimer le moment où l'on sort du périmètre titres-services et que l'on rentre dans l'aide aux personnes.

Elle répond ensuite à la question sur la modularisation en fonction des activités qui consistait à savoir pourquoi

la loi-programme de 2012 n'a pas été mise en oeuvre. À sa connaissance, cela est simplement lié au fait qu'un nombre d'arrêtés d'exécution n'avait pas été pris.

En réponse à une question sur le financement global du système, les auteurs de l'étude n'ont pas conclu qu'il y avait un dérapage financier, mais ils ont simplement montré l'évolution du coût.

La question du financement alternatif pouvait être posée. À ce stade, il n'a pas été quantifié dans le cadre de l'étude, même si un certain nombre d'orientations ou de suggestions ont été mises sur la table, par exemple le fait que des titres-services pourraient faire partie de paquets de rémunérations, au même titre que des systèmes comme les titres repas, voire une prise de participation d'entreprise. Ces questions n'ont pas été davantage étudiées dans le cadre défini au préalable pour la réalisation de l'étude. Il en a résulté que cette réflexion n'était pas encore complètement mûre au niveau des entreprises et que le Gouvernement devait d'abord en discuter directement avec des entreprises.

Par rapport aux effets retours et au coût de la formation, Mme Comijn précise que ce coût s'entend dans un cadre de calcul purement financier du système. Le terme « coût » utilisé signifie que le retour financier est un investissement et, dans le système de calcul, il s'exprimait en termes purement négatifs, mais il ne s'agissait nullement d'un jugement de valeur de la part de PWC.

**M. Comhaire**, Directeur chez PWC, répond à une question par rapport à la réflexion régionale transversale en matière de politique sociale et de l'emploi.

Il signale que cette réflexion se situe en dehors du cadre strict du périmètre de l'étude. En fonction des éléments portés à sa connaissance, PWC a constaté que cela venait troubler un peu le fonctionnement global. C'est pour cette raison que cela figure dans le rapport. Les auteurs de ce rapport ont indiqué qu'il s'agissait d'une problématique à prendre en considération et ils ont exposé un certain nombre d'éléments qui paraissaient poser soit des problèmes, soit pourraient en poser à l'avenir. Mais M. Comhaire tient à souligner que PWC n'a pas formulé de recommandation par rapport à cette réflexion régionale globale puisque cela ne faisait pas partie de son mandat.

Il relève que deux questions similaires ont été posées par rapport à une actualisation de l'étude. Il signale qu'il s'agissait d'un marché *one shot*. Si un nouveau marché est lancé, PWC y répondra certainement, s'il est invité à le faire.

Dans le cadre de l'élaboration de l'étude, PWC a développé un modèle sous Excel avec un *vade-mecum* explicatif. Cela signifie qu'en fonction des données nouvelles, ce modèle s'est arrêté quand PWC a clôturé son étude. Des colonnes étaient prévues et il peut être continué jusqu'au bout. L'administration est donc en capacité de pouvoir développer le modèle.

**Mme Comijn**, Manager chez PWC, apporte quelques précisions sur les différentes variables reprises notamment en page 45 du rapport. Elle signale qu'en fait, le modèle a été développé et transmis au comité de suivi de l'étude. Il existe une fiche sous forme de *dashboard* et une fiche sous forme d'un tableau de bord qui permet d'aller sélectionner ou de modifier les hypothèses retenues en termes d'évolution des variables. Ce calcul peut être effectué à nouveau directement par les personnes qui disposent de ce fichier, sous réserve d'actualiser la dernière année.

En réponse à une question qui renvoyait à l'hypothèse de tassement, voire de légère décroissance du nombre de titres-services figurant dans le rapport, elle fait observer que les auteurs du rapport se sont simplement basés sur les tendances historiques au cours des trois dernières années. Cette base démontrait une légère diminution et plutôt une stagnation sur le long terme.

**M. Comhaire**, Directeur chez PWC, signale que pour les problématiques liées aux bassins de vie et aux provinces, les données dont dispose PWC ne permettaient pas une différenciation statistique par rapport au niveau de détail qu'il pouvait avoir. En ce qui concerne le niveau de ressources, les auteurs de l'étude auraient souhaité aller un petit peu plus loin, mais ces données n'étaient pas disponibles ou en tout cas ne leur ont jamais été fournies. De plus, cela impliquait de descendre au niveau de l'individu.

**Mme Comijn**, Manager chez PWC, ajoute que ces données avaient été demandées à l'ONSS en vue de répondre à la question d'une adaptation plus fine en termes de modularisation du point de vue de la déductibilité fiscale, le cas échéant, en termes de nombre de titres, mais également en vue d'aboutir à une fiscalité différenciée. Il s'est avéré que l'ONSS n'était pas en mesure ou ne souhaitait pas transmettre ces données dans le délai prévu pour la réalisation de l'étude.

En vue d'aborder cette question de déductibilité ou de fiscalité différenciée, en l'absence de données individualisées, les auteurs de l'étude ont donc travaillé sur la base de moyennes. Mme Comijn rappelle que les titres-services sont déductibles jusqu'à un certain nombre par an. Au niveau wallon, le nombre de titres moyens par utilisateur se situe bien en deçà de cette moyenne.

**M. Comhaire**, Directeur chez PWC, signale que le mandat de PWC consistait à déterminer la viabilité de l'économie dans un système soutenu, c'est-à-dire qu'il n'est pas possible de retirer complètement la prise de l'argent public, sinon ce système ne fonctionne plus. Il convient donc de trouver le bon niveau de subvention. Il faut aussi s'assurer que des utilisateurs continuent à acheter des titres-services. Si ce système n'est plus intéressant ou si un autre dispositif le devient, c'est l'ensemble du système qui s'écroule.

PWC a travaillé sur la base d'hypothèses, de variations définies en fonction de données, de statistiques élargies. Il n'est évidemment pas possible de garantir que les résidents Wallons n'achèteront plus ou pas de titres-services. Il s'avère que les données semblent être constantes avec une baisse de 7% sur l'année 2014 et une hausse de 8% sur l'année 2015.

**Mme Comijn**, Manager chez PWC, répond à quelques questions plus spécifiques ou détaillées.

Elle signale que le nombre de 33 est le ratio d'encadrement, tel qu'il a été communiqué à PWC. Il ne s'agit

en aucun cas pour PWC de recommander que ce ratio-là doit être adapté. Les auteurs de l'étude se sont basés sur des données objectives et il ne leur appartient pas de définir le niveau d'encadrement ou un tel ratio.

Elle indique que PWC ne dispose pas des données relatives au profil des utilisateurs et que les seules données manquantes étaient les données ONSS liées à la fiscalité et aux revenus des personnes.

Enfin, elle mentionne que le montant renseigné pour le fonds de formation est bel et bien celui de la Région wallonne pour l'année 2013, tel qu'il a été transmis à PWC par le SPF Emploi.

**M. Comhaire**, Directeur chez PWC, met en exergue l'impact humain qui est quand même très important. Il faut bien se dire qu'à côté du ratio d'encadrement, la personne chargée de l'encadrement a un rôle bien plus important que le ratio. Celle qui encadre bien son personnel peut superviser 15 ou 20 travailleurs titres-services ; celle qui encadre mal peut en avoir six, mais serait incapable de les encadrer convenablement.

Il signale qu'il est très difficile de définir ce qu'est un emploi de qualité dans le secteur des titres-services. Même s'il était possible de dire de manière assez rapide qu'il s'agit d'un CDI de longue durée à temps plein, il n'est pas aisé de répondre à cette question.

**Mme la Ministre Tillieux** estime que de nombreuses questions ont déjà trouvé réponse et elle remercie les représentants de PriceWaterhouseCoopers pour leur disponibilité et leur souci de répondre avec précision aux différentes questions posées.

Elle annonce qu'elle tentera de répondre aux points qui resteraient un peu en suspens et qui sont peut-être de nature plus politique qu'en lien avec l'étude.

Sur le *timing*, elle pense qu'après avoir entendu les acteurs du secteur, après avoir eu une présentation par PWC lui-même vers les acteurs du secteur en sa présence en juin dernier, il était logique de se revoir au Parlement pour pouvoir, de la même manière, échanger avec les membres de la Commission de l'emploi et de la formation sur ce point important que constituent les titres-services.

En lien avec la question fondamentale consistant à savoir comment assurer la viabilité du système sur le plan financier en Région wallonne, Mme la Ministre considère qu'une question fondamentale est le monitorage qui justifie la réalisation de l'étude et motive aussi la mise en place d'une véritable stratégie du Gouvernement, en vue de disposer de chiffres de plus en plus précis pour évaluer les différents paramètres réclamant une certaine vigilance afin d'éviter tout dérapage du système.

Compte tenu des données en sa possession, elle estime que l'hypothèse la plus réalisteplaide en faveur du maintien du volume actuel de titres-services. Le Gouvernement souhaite dès lors, faire en sorte que ce dispositif puisse persister et que les sources de données puissent converger afin d'établir des comparaisons et d'effectuer des contrôles pour pouvoir adapter les mécanismes s'il y avait des dérapages.

Elle signale qu'un autre marché a été lancé, mais qu'il n'a pas encore été attribué. Elle n'est pas autorisée aujourd'hui à évoquer ce marché avec les membres de la Commission car cela fait partie de la procédure en cours. Néanmoins, dans le cadre des spécifications du cahier spécial des charges, le Gouvernement a émis des obligations par rapport à tout un volet statistique qui lui permettra d'assurer ce monitorage et qui évitera des dérapages, notamment en termes de fraudes. Dans la situation actuelle, il n'est pas possible de réconcilier les chiffres sur le nombre d'utilisateurs avec ceux relatifs au nombre de titres-services par utilisateur et à la société de titres-services qui les emploie. De plus, comme le signalait Mme Ryckmans, certains chiffres ne sont pas utilisés, ils deviennent périmés ou ils sont rentrés après le terme.

Cette réconciliation est nécessaire pour permettre d'éviter les possibilités de fraude et de lutter contre la fraude. Elle vise aussi à serrer aussi les budgets et à utiliser au mieux les moyens mis à disposition de la Région en vue de soutenir un secteur très important pour des emplois de proximité.

Par rapport à la question posée sur le montant qui sera inscrit dans le budget 2016 pour assurer l'indexation, Mme la Ministre répond qu'il est prématuré d'y répondre puisque le Gouvernement est encore aujourd'hui en conclave budgétaire. Les membres de la Commission auront donc largement l'occasion d'y revenir lors de l'examen des différents documents budgétaires dans les prochaines semaines.

Elle en vient à la recommandation relative aux IDESS, aux ALE et aux services d'aide à domicile. Elle pense que dans le système actuel, chacun trouve sa place avec des missions différentes, mais qu'il faudra probablement clarifier davantage les missions des uns et des autres. Elle signale qu'un gros travail a déjà été réalisé, notamment sur les services d'aide aux familles et aux personnes âgées.

Mme la Ministre évoque ensuite la coopération entre les Régions. Elle indique que si la compétence a été transférée vers la Région, il n'en reste pas moins que les différentes Régions continuent à se concerter sur les questions en lien avec l'économie des titres-services et surtout avec l'attribution du marché puisqu'il n'y en a plus un, mais trois.

Elle ajoute qu'un protocole d'accord est intervenu entre le Fédéral et les entités fédérées pour leur permettre de gérer ce transfert de compétences. Le Gouvernement wallon se concerte donc régulièrement avec les représentants des autres Régions pour pouvoir éviter les concurrences et permettre de faciliter l'application du système à l'ensemble des utilisateurs de titres-services.

Elle signale qu'il est tout à fait possible à un travailleur wallon, qui se rend chaque jour à son travail à Bruxelles, de déposer son linge dans une entreprise titres-services à Bruxelles. Il faut régler la question de savoir quelle Région rembourse la société de titres-services et qui paie les titres. L'ensemble de ces questions est à l'ordre du jour dans le protocole d'accord qui est aujourd'hui réglé, mais il subsiste des questions subsidiaires en fonction de l'utilisation de ces biens.

Mme la Ministre répond à Mme Baltus-Möres que le Gouvernement est opposé à la modularisation du prix des titres-services et que la DPR est très claire à ce sujet. La volonté exprimée par le secteur et les utilisateurs est de ne plus toucher à la valeur du titre-service. Elle constate que, de manière globale, on a atteint un plafond par rapport à la valeur du titre.

Par contre, elle n'exclut pas une modularisation en fonction de la qualité des contrats. Vu l'absence de données permettant d'y parvenir, elle ne pense pas qu'il sera possible d'y travailler actuellement. Dans le cadre du nouveau marché public à intervenir au 1er janvier de l'année prochaine, le Gouvernement a donc inscrit un certain nombre d'exigences. Ainsi, il sera possible de mieux objectiver la qualité des contrats et de rendre possible, le cas échéant, une étude qui permettrait de déboucher sur une modularisation de l'intervention régionale en fonction de la qualité des contrats dans les différentes sociétés de titres-services, dans le respect des normes et règles européennes. En effet, il existe toujours une contrainte de ne pas entrer dans les aides d'État, sous peine de requalification.

Mme la Ministre affirme clairement que le Gouvernement ne souhaite pas élargir les missions des titres-services. En effet, en vue d'élargir les missions, il faudrait probablement organiser des formations, entrer dans de nouveaux secteurs qui sont eux-mêmes soit subventionnés, soit actifs au plan commercial. Elle estime que les deux représentants de PWC ont démontré au travers de leur exposé que cela n'apporterait rien, si ce n'est ouvrir à de nouveaux secteurs avec une augmentation de l'utilisation des titres-services et donc une augmentation de l'intervention des pouvoirs publics, ce qui engendrerait un coût supplémentaire pour la Région qu'elle n'est pas prête à prendre en charge aujourd'hui.

Elle évoque aussi l'actualisation de l'étude et annonce que le Gouvernement continuera à suivre de près l'évolution du secteur et des différents paramètres.

Elle signale que l'étude PWC a coûté 50 820 euros et que cette dépense est inscrite à l'AB 12.02 du programme 15 de la DO 18. Le FOREm sera chargé, à partir du 1er janvier de l'année prochaine, de la compétence et il pourra dès lors décider d'actualiser en interne ou d'externaliser l'actualisation de l'étude et la manière dont sera assuré le suivi de cette étude.

Mme la Ministre mentionne que le Gouvernement dispose de toute une série de données, à la fois de SODEXO sur le nombre de titres-services émis mensuellement, de l'ONEM sur les travailleurs, sur les chèques émis, les chèques remboursés, le nombre annuel moyen de titres-services achetés par l'utilisateur, sur les entreprises agréées qui sont en diminution, sur le nombre de contrats signés dans le système titres-services, en fonction du type de société (commerciale, intérimaire, ASBL, communes, CPAS, ALE ou personnes physiques), sur les contrats à durée indéterminée ou déterminée, si le genre des travailleurs, leur niveau d'études, leur âge ou leur sexe. Ces différentes données figurent dans le rapport IDEA Consult réalisé en collaboration avec l'ONEM.

Elle se montre favorable à l'utilisation des titres électroniques, mais constate qu'actuellement, la Région n'était pas en mesure de promouvoir une promotion à large échelle. Il fallait d'abord relancer le marché public et valider chez cet opérateur l'opportunité d'aller plus loin dans l'utilisation des titres électroniques. Cette piste a été soulevée par PWC et le Gouvernement y sera évidemment très attentif pour essayer de réduire les coûts.

Enfin, elle répond à Mme Leal Lopez que, selon le dernier chiffre disponible de l'ONEM, le nombre de titres-services annulés ou arrivés à expiration est de 2 361 060 sur un total de 129 millions de titres-services émis pour l'ensemble du pays. Il s'agit de chiffres fédéraux et la répartition régionale n'est à ce jour pas disponible en tant que telle.

**M. Dister** résume en trois points les questions qu'il souhaite adresser à Mme la Ministre.

Il tient tout d'abord à souligner la neutralité de l'intervention de M. Drèze qui a remis certaines choses à plat en matière de transfert de compétences sans les effets retour.

**Mme la Ministre** objecte que ce n'est pas la formule qu'elle a utilisée.

**M. Dister** tient à rappeler que la sixième réforme de l'État a été votée par le Gouvernement fédéral précédent et il ne peut même pas imaginer que le Premier Ministre, qui dirigeait ce Gouvernement et qui aime tant la Wallonie, ait omis cet aspect-là.

Il constate que chaque fois que surgit un problème en Région wallonne, on agite le petit drapeau fédéral. Il souhaite que chacun prenne ses responsabilités et arrête, à un moment donné, de regarder derrière. Il considère que la Région wallonne est amenée à assumer son destin.

Il relève ensuite une forme d'incohérence dans le propos de Mme la Ministre. Il a relevé qu'elle souhaitait transférer des moyens consacrés aux titres-services vers les services d'aide à domicile.

**Mme la Ministre** objecte qu'elle n'a pas non plus tenu de tels propos.

**M. Dister** pense avoir entendu Mme la Ministre dire qu'il était possible de justifier une baisse d'utilisation des titres-services et indiquer juste après qu'il y avait une grande stabilité dans les titres-services.

Il a ensuite entendu Mme la Ministre annoncer l'intention du Gouvernement d'essayer de maintenir le prix et la déductibilité et d'encourager, voire de développer une activité créatrice d'emplois stables. Il souscrit à tout cela, mais il ne comprend pas comment le Gouvernement va résoudre cette équation. Il aimerait obtenir de plus amples explications sur la manière dont le Gouvernement compte développer les services d'aide à domicile, maintenir l'activité titres-services, maintenir les budgets pour cette activité et maintenir le prix. Sa question vise à savoir si le Gouvernement a déjà développé une vision un peu stratégique pour les titres-services.

Il reconnaît l'importance de 40 000 emplois au niveau régional.

Comme Mme la Ministre a déjà reçu le rapport il y a neuf ou dix mois, il reste un petit peu sur sa faim. Au-delà de l'analyse et de la situation, il pensait que l'étude

aurait permis d'aller plus loin en vue de donner de la clarté aux acteurs du secteur.

Dans la situation actuelle, il ne voit pas comment Mme la Ministre va résoudre cette équation-là. Il aurait souhaité avoir un peu plus d'éléments.

Enfin, il s'interroge sur la suite et se demande ce que va faire le Gouvernement maintenant. Il pense pour sa part qu'il faudrait aller un peu plus vite et un peu plus loin dans le raisonnement et dans l'étude.

**Mme la Ministre** souhaite qu'on s'en tienne au compte rendu et non aux propos que M. Dister essaie de lui faire tenir.

Elle ne comprend pas bien la réaction de M. Dister. Elle affirme qu'il n'y a clairement aucune attaque à l'égard du Fédéral. Elle pense que, tant PWC, qui a réalisé l'étude, qu'elle-même dressent le constat que les retours attendus d'un soutien public à un secteur ne profitent pas à la Région. Le retour en termes d'IPP ou de TVA s'opère en faveur du Fédéral. C'est la résultante de la réforme de l'État. Il ne s'agit vraiment pas d'une attaque, mais au contraire d'une réalité qui, *in fine*, place la Région dans une situation de non-contrôle du retour sur investissement. Cette réalité a été mise en avant par PWC dans son étude.

Mme la Ministre fait par ailleurs observer qu'elle n'a jamais parlé de transferts de moyens vers les services d'aide aux familles, mais plutôt d'une collaboration intelligente entre les deux secteurs pour faire évoluer le système et les méthodes, pour permettre à chacun de trouver son épanouissement et surtout pour répondre aux besoins sociétaux et sociaux en lien avec l'allongement de la vie. Cette demande est portée par les deux secteurs, tant du côté des titres-services que du côté des services d'aide à domicile.

Sur la vision stratégique, elle annonce que le Gouvernement est en train de parcourir les résultats de l'étude menée, qui contient une série de pistes dont certaines ont déjà été prises en compte, dont des éléments étaient déjà fixés dans la Déclaration de politique régionale, notamment la non-indexation de la valeur du titre-service.

Elle estime que d'autres évolutions seront discutées rapidement, notamment permettre au FOREm de prendre pleinement possession de la compétence au 1er janvier 2016.

Mme la Ministre revient sur quelques accents qui ont été mis dans le débat, notamment la règle des 60% de CCI obligatoire pour les sociétés de titres-services, qui sont vérifiés chaque trimestre. Elle signale que cette réflexion revenait régulièrement et était portée par le secteur en demandant de moduler cette règle en raison de sa lourdeur sur le plan administratif et de son non-respect lorsqu'il y avait des mutations dans le personnel. Elle admet qu'il y a beaucoup de rotation et de roulement dans ce secteur.

Elle signale que, dans le cadre de la rédaction du décret Emploi, qui est passé en première lecture au Gouvernement le 23 juillet dernier, il est prévu un changement pour la période du contrôle. Celui-ci n'interviendra plus de manière trimestrielle, mais sur une base annuelle, ce qui permettra un lissage sur la période et de mieux répondre globalement à la règle des 60% de CCI. Le décret en projet ne prévoit pas de toucher à la règle des 60%, mais de changer le public, c'est-à-dire qu'il ne faudra plus être chômeur complet indemnisé, mais simplement être demandeur d'emploi, ce qui permettra par exemple aux sociétés de titres-services d'élargir l'horaire, d'augmenter le temps de travail de personnes qui sont déjà dans l'entreprise, mais qui n'ont, par exemple, qu'un mi-temps et qui aimeraient augmenter leur temps de travail et travailler à trois quart temps.

Cela permettra, d'une part, de répondre à l'exigence de fournir de l'emploi à des personnes qui le demandent et, d'autre part, de contribuer à améliorer la qualité de l'emploi en donnant la possibilité d'augmenter le temps de travail, tout en prenant en compte le volet demandeur d'emploi et pas nécessairement chômeur complet indemnisé.

Elle estime qu'il s'agit d'une belle avancée dans le cadre d'un projet de décret qui sera sans doute examiné en Commission avant la fin de l'année.

**M. Dister** remercie Mme la Ministre pour ses explications.

Il cite les propos tenus par Mme Vandorpe lors du développement de sa question orale, qui se référait à une récente « interview de rentrée » de Mme la Ministre, dans laquelle elle évoquait l'opportunité d'utiliser les économies réalisées dans le secteur des titres-services en raison de la baisse du nombre d'utilisateurs et du nombre de titres négociés. Alors que Mme la Ministre a indiqué qu'il y avait une grande stabilité, cela signifie bien qu'on va utiliser une partie du budget ou alors cela revient à poser une équation insoluble. Il ne voit pas très bien comment Mme la Ministre peut apporter une réponse sur ce point.

**Mme la Ministre** répond que M. Dister aura la réponse en temps utile, dès que les concertations seront terminées.

En guise de réplique, **Mme Ryckmans** répète qu'elle a été « frustrée » de ne pas avoir de réponse de la part de Mme la Ministre sur l'utilisation du volant fiscal. Les auteurs de l'étude PWC ont répondu que cela ne figurait pas dans leur cahier des charges. Or, les parlementaires n'ont pas eu accès à ce cahier des charges.

Elle ne peut que regretter l'absence d'hypothèses et de réflexions sur les formes de déductibilité fiscale ou sur les incitants fiscaux qui peuvent être utilisés différemment en fonction des différentes catégories de personnes. Elle considère qu'il y aurait certainement moyen de travailler autrement, sur le volant fiscal qui est maintenant une des compétences de la Région wallonne, mais que le Gouvernement n'a pas voulu actionner jusqu'à présent.

**M. Drèze** indique qu'il est en total désaccord avec cette suggestion qui est reprise dans la proposition de résolution (Doc 196 (2014-2015) – N° 1) déposée par Mme Ryckmans et M. Hazée pour ne pas complexifier le système. De plus, les règles ont été édictées à la consti-

tution du Gouvernement. Il s'agit donc d'un facteur de stabilité qui est extrêmement importante. Enfin, si on introduit dans le dispositif des titres-services des notions à caractère social, on va générer un amalgame avec les services d'aide familiale et les aides seniors. Il ne voit donc aucun intérêt à aller dans ce sens.

**Mme la Présidente** tient à remercier M. Comhaire et Mme Comijn pour leur grande disponibilité et pour l'étude qui est une des pistes sur lesquelles les parlementaires vont travailler.

## IV. RAPPORT

À l'unanimité des membres, il a été décidé de faire confiance à la Présidente et à la Rapporteuse pour l'élaboration du rapport.

La Rapporteuse, La Présidente,

V. Gonzalez Moyano O. Zrihen