

Évaluation du dispositif wallon des Titres-Services 2021-2024

Présentation du rapport — Mai 2026

Daphné Valsamis – Experte senior

Céline De Guchteneere - Analyste

IDEA Consult



Plan de la présentation

01

Description du dispositif

Fonctionnement, acteurs, chiffres-clés et évolutions 2021-2024

02

Des constats de l'évaluation aux recommandations

Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs · Conditions de travail · Financement des entreprises · Transition numérique · Impact et coût du dispositif

03

Conclusion

Messages clés

Méthodologie : une approche mixte et robuste



Données administratives 2021–2024

Pluxee, Forem, BCSS, ONSS et Fonds de formation régional
→ *analyse du dispositif, de l'emploi et des conditions de travail*



Analyses financières

132 entreprises pour les recettes/charges (21,4% des entreprises actives et 48,4 % de l'activité)
498 entreprises pour les résultats d'exploitation (73,7% des entreprises actives et 85,4 % de l'activité)
→ *analyse des recettes, charges et résultats d'exploitation*



Bilans sociaux

350 entreprises (46 % des entreprises actives)
→ *structure du personnel, taux d'encadrement et efforts de formation*



Enquêtes quantitatives

231 entreprises répondantes (30 % des entreprises actives en 2024)
2.837 utilisateurs répondants
→ *rentabilité, absentéisme, pénurie, digitalisation, comportement d'achat et réactions aux scénarios de prix*



Méthodes qualitatives

11 entretiens avec des entreprises
2 focus groups avec **16 aide-ménagères**
→ *approfondissement des enjeux de terrain : organisation, pénibilité, absentéisme, recrutement*



Modélisations et analyse budgétaire

Simulations de scénarios de prix, impact sur la demande et l'emploi, calculs coût public et effets de retour
→ *évaluation prospective des marges d'évolution du dispositif et du coût budgétaire brut et net*

Un dispositif à trois objectifs

Instauré par la loi du 20 juillet 2001 et régionalisé depuis 2016, le dispositif des titres-services wallon poursuit trois objectifs fondamentaux :

Emploi

Augmenter le taux d'emploi des publics éloignés du marché du travail (faiblement qualifiés)

Lutte contre le travail au noir

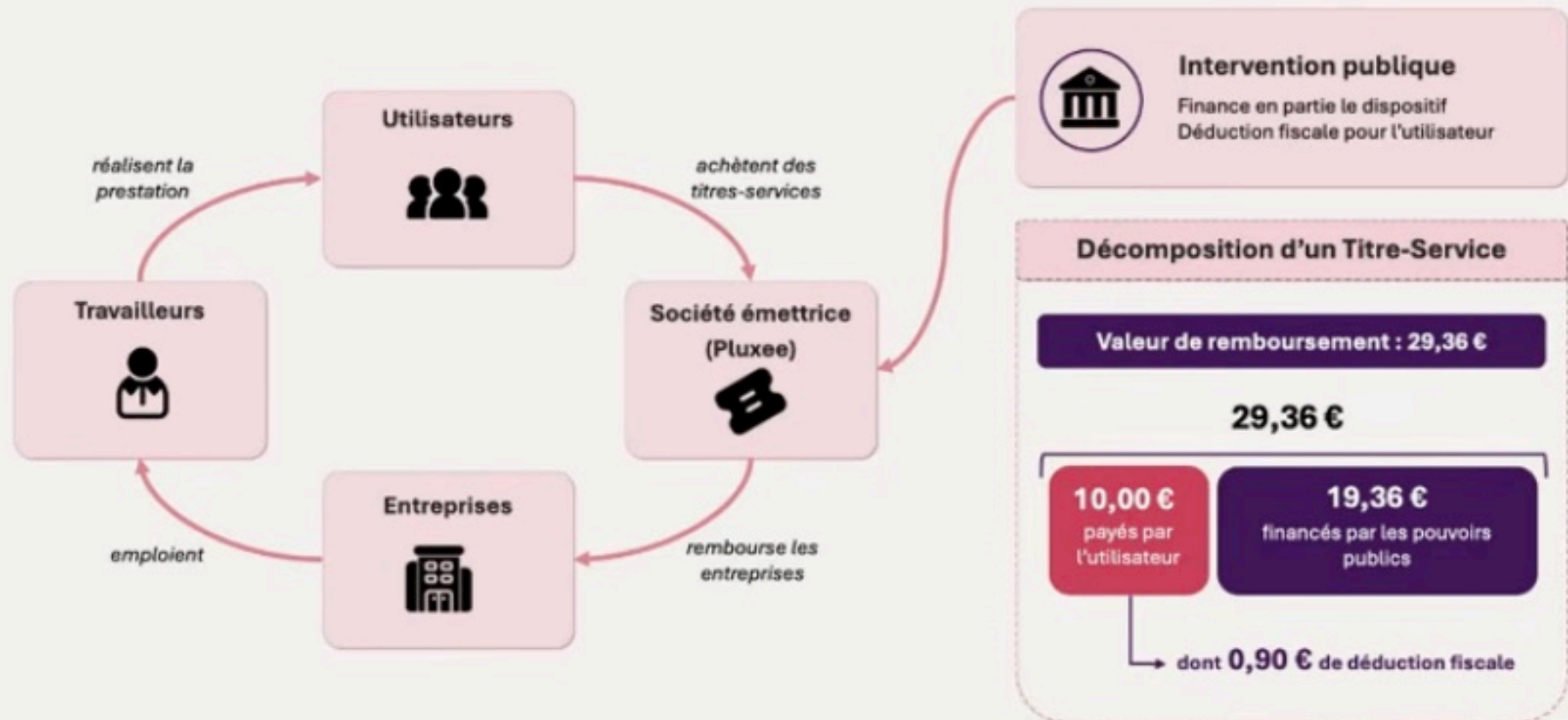
Réduire l'économie informelle en formalisant les services ménagers à domicile

Conciliation vie privée/professionnelle

Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages wallons

Le dispositif repose sur un modèle triangulaire impliquant **entreprises, travailleurs, utilisateurs et pouvoirs publics** — chacun confronté à des enjeux spécifiques et interdépendants.

Fonctionnement du dispositif au 31 décembre 2024



Un équilibre délicat entre quatre acteurs

Toute évolution du dispositif en faveur de l'un des acteurs est susceptible d'avoir des répercussions sur les autres, rendant l'équilibre global particulièrement délicat à maintenir.



Entreprises

Contraintes croissantes de rentabilité et cessations d'activité en hausse



Travailleurs

Attractivité faible, absentéisme élevé, temps partiel structurel



Utilisateurs

Sensibilité au prix croissante, vieillissement du profil des usagers



Pouvoirs publics

Coût budgétaire élevé, pression sur les finances publiques wallonnes



Comparaison interrégionale : des dispositifs qui divergent

Depuis la régionalisation (2015), les trois Régions ont fait évoluer leur cadre réglementaire de manière différenciée. Ces divergences influencent la compétitivité et l'attractivité relative de chaque dispositif.

Dimension	Wallonie	Flandre	Bruxelles
Prix utilisateur (2025)	10,40–12,40 €	10–11 €	10,20–12,40 €
Déduction fiscale	0,90 € (150 premiers)	Supprimée	Supprimée (2026)
Formation obligatoire	9h/an/ETP	CCT sectorielle	16h/an/ETP
Durée min. travail	19h/semaine	Aucune	20h/semaine
Titres électroniques	Papier + électronique	100 % électronique	Papier + électronique
Rapport annuel entreprises	Non obligatoire	Non obligatoire	Obligatoire

Principales modifications réglementaires 2021-2024

Décret du 9 décembre 2021

- Durée minimale de 19h/semaine
- Obligation de 9h de formation/an
- Obligation de convention écrite avec l'utilisateur
- Accompagnement sur site avant la 1^{re} prestation

1^{er} janvier 2024

- Hausse du prix : 9 € → 10 € (175 premiers), 11 € (176e–400e), 12 € (100 derniers).
- Remboursement aux entreprises : +1 €/titre (28,98 €)
- Interdiction de la facturation de frais supplémentaires

Octobre 2024

Suspension par le Conseil d'État de l'interdiction de facturer des frais supplémentaires aux utilisateurs

2025 (hors période)

Indexation semestrielle (jan/juil) : 10,40 € / 11,40 € / 12,40 €
Remboursement : 29,95 € puis 30,15 €

Les chiffres-clés du dispositif en 2024



ENTREPRISES

760 entreprises
actives

dont **466** entreprises wallonnes



TRAVAILLEURS

44 775 travailleurs
actifs

dont **32 506** sont domiciliés en Wallonie



UTILISATEURS

293 624 utilisateurs
wallons

UTILISATION DES TITRES-SERVICES

27 957 878

titres-services achetés
par les utilisateurs



28 634 562

titres-services remboursés
aux entreprises

Les chiffres-clés du dispositif en 2024 : les entreprises

Nombre d'entreprises titres-services actives en Région wallonne en 2024

760	=	466	+	111	+	183
entreprises actives en Wallonie		entreprises wallonnes (61,3% pour 66% des TS wallons)		entreprises flamandes (14,6% pour 13% des TS wallons)		entreprises bruxelloises (24,1% pour 21% des TS wallons)

Evolution depuis 2021



Baisse de **13,5 %** d'entreprises actives en RW depuis 2021

Profil des entreprises titres-services actives et localisées en Région wallonne



74,7 %

des entreprises sont de (très) petite **taille** (- de 50 travailleurs)



38 %

des entreprises sont des **entreprises sociales** (ALE, ASBL et insertion), contre 19% en Flandre et 12,4% à Bruxelles

Les chiffres-clés du dispositif en 2024 : les travailleurs

Nombre de travailleurs titres-services actifs en Région wallonne en 2024



Evolution depuis 2021



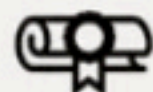
Baisse de **4,6 %** de travailleurs actifs en RW depuis 2021 et de **5 %** du nombre d'ETP

Profil des travailleurs titres-services actifs en Région wallonne



95,9 % sont des femmes

50 + **32,9 %** ont plus de 50 ans



43 % n'ont pas le CESS



19,9 % sont monoparentaux

Les chiffres-clés du dispositif en 2024 : les utilisateurs

Nombre d'utilisateurs de titres-services en Région wallonne en 2024

293 624
utilisateurs de
titres-services

≈

10,3 %
de la population
wallonne + 20 ans

Evolution depuis 2021



Baisse de **1,1 %** d'utilisateurs wallons depuis 2021

Profil des utilisateurs de titres-services en Région wallonne



57,5 % sont à l'emploi
(dont 40,8 % comme **salariés** et
16,7 % comme **indépendants**)

65+

36 % ont plus de 65 ans
(versus 19,9 % de la population wallonne)



83,7 % ont un salaire > 140 euros/jour
(versus 63,6 % des salariés wallons)



8,8 % sont monoparentaux
(versus 11,7 % de la population wallonne)

Les chiffres-clés du dispositif en 2024 : les titres-services achetés et remboursés

Le nombre de titres-services achetés et remboursés en Région wallonne en 2024

27 957 878

titres-services **achetés**
par les utilisateurs

≈

28 634 562

titres-services **remboursés** aux
entreprises

-11,2 % de titres-services **achetés** entre 2023 et 2024 et -7,1% entre 2021 et 2024

-1,4 % de titres-services **remboursés** entre 2023 et 2024 et -3% entre 2021 et 2024

Caractéristiques des achats de titres-services



1,8 heures

en moyenne par semaine par utilisateurs



70 %

d'utilisateurs recourent aux titres-services électroniques

Cinq axes de constats et recommandations

1 Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

2 Conditions de travail

3 Financement des entreprises

4 Transition numérique

5 Impact et coût du dispositif

Un dispositif fortement ancré et apprécié des utilisateurs



40 %

des utilisateurs utilisent les titres-services **depuis plus de 10 ans**



71,5 %

des utilisateurs se déclarent plutôt ou très **satisfaits du système**



83 %

déclarent que les titres-services **améliorent leur qualité de vie**



67 %

des personnes en emploi indiquent qu'ils **facilitent la conciliation vie professionnelle / vie privée**

→ **24,5 %** des actifs déclarent que les titres-services ont un **effet direct sur leur situation professionnelle**

Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à le déclarer (28% vs. 18%)



39 %

estiment qu'ils permettent de **vivre plus longtemps à domicile**

→ **34 %** des utilisateurs invoquent une contrainte physique comme premier motif d'usage

Une marge de manoeuvre du prix existe

11,52 €

Disposition à payer

prix moyen maximal accepté par titre-service

Ce montant atteint **11,90 €** si le surcoût bénéficie à l'aide-ménagère
(alors que le prix au moment de l'enquête était de 10,40 €)

74,1 %

Hausse récente absorbée

n'ont pas modifié leur consommation après le passage
de 9 € à 10,40 €

Points de vigilance

Publics plus sensibles au prix

Moins de 45 ans, familles
monoparentales et ménages avec
enfants

Territoires plus exposés

Disposition à payer plus faible dans le
Hainaut : 11,28 € (11,77 € en Brabant
wallon et 11,75 € au Luxembourg)

Attachement à la déduction fiscale

Sa suppression aurait un impact plus fort
qu'une hausse modérée du prix : **66,2 %**
anticipent un effet négatif, dont **19,6 %**
un arrêt complet

Le coût réel reste trop peu transparent pour les utilisateurs

44,7 % des utilisateurs déclarent supporter des **frais supplémentaires**, en plus du prix des Titres-Services en 2025

Frais supplémentaires = **principale source d'insatisfaction** des utilisateurs



76,6 % des utilisateurs concernés s'en déclarent insatisfaits

Ils sont perçus comme :

- peu transparents
- mal justifiés
- déconnectés de l'amélioration des conditions de travail des aides-ménagères

Dispersion dans les modalités d'usage des frais supplémentaires : si dans la plupart des cas les entreprises demandent un montant par Titre-Service, d'autres demandent un montant par prestation, par an, par semestre ou encore par mois

Cinq axes de constats et recommandations

1 Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

2 **Conditions de travail**

3 Financement des entreprises

4 Transition numérique

5 Impact et coût du dispositif

Un métier qui peine à attirer

Difficultés de recrutement

62,6 %

Des entreprises signalent une incapacité à pourvoir leurs postes

Métier en pénurie

5.679

DEI positionnés en 2024 pour **5.252** emplois vacants

La mobilité : un frein concret

70,5 % des offres exigent le permis de conduire, mais seulement **25 %** des demandeurs d'emploi positionnés sur ce métier en disposent

Pourquoi peu d'attrait pour le métier ?

(basé sur les échanges avec les travailleuses)



Image négative du métier

Métier peu valorisé
Faible reconnaissance sociale
Peu attractif pour les jeunes



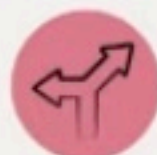
Pénibilité élevé

Travail physiquement exigeant
Intensification des tâches
Pression des clients



Conditions d'emploi peu attractives

Revenu global limité
Difficulté à construire un temps plein
Horaires morcelés et déplacements fréquents



Peu de perspectives

Peu d'évolution professionnelle
Métier vécu comme transitoire, pas comme une carrière

Un absentéisme élevé, symptôme d'un métier sous tension

16,3 %

Absentéisme maladie déclaré par les entreprises (2024)

Hors incapacités de longue durée

13,5%

Incapacités de longue durée (BCSS – 2023)

Pourquoi un absentéisme élevé ?

(basé sur les échanges avec les travailleuses et les résultats de l'évaluation antérieure)



Pénibilité physique du métier

Travail répétitif et exigeant
Troubles musculo-squelettiques fréquents
Usure progressive du corps



Conditions matérielles à risque

Matériel inadapté ou insuffisant
Produits dangereux
Environnements non sécurisés



Intensification du travail

Moins de temps, mêmes exigences
Pression accrue des clients
Charge renforcée lors des remplacements



Retour au travail prématuré après maladie

Raisons financières
Pression managériale et des clients

Un métier rarement « tremplin » vers un autre emploi

Ancienneté et rétention dans le secteur

53,6 % des travailleuses titres-services actives et domiciliées en Wallonie en 2024 étaient **déjà présentes dans le secteur au 31 décembre 2018**, soit plus d'une sur deux présente depuis au moins 6 ans

Après 2 ans dans le dispositif, 71 % des travailleuses sont toujours en poste dans les titres-services, tandis que **29 % ont quitté ou perdu leur emploi**

Une sortie vers l'emploi relativement limitée

11,5 % sortent vers un autre emploi salarié et **1,2%** vers un emploi indépendant

3,8% sortent vers le chômage et **12,5%** vers l'inactivité (dont les incapacités de travail)

Un revenu limité par l'organisation concrète du travail

14,5 € brut/heure

Salaire horaire moyen



17,3 h/semaine

Volume d'heures rémunérées moyen



1 079 €/mois

Revenu mensuel moyen



Seuls 6% des travailleurs titres-Services wallons travaillent à temps plein dans le dispositif

Dans une grande majorité par choix, au vu des **contraintes familiales**, du **pénibilité du métier** et les **contraintes organisationnelles** propres au métier

Temps plein > 38 h réelles

Les déplacements entre clients ne sont généralement pas comptabilisés

Un salaire inférieur à d'autres secteurs similaires

Exemple : nettoyage professionnel (CP 121 : 16,45 € à 22,65 € brut/h)

Un cadre déjà présent, une application encore variable

Dimension	Obligation réglementaire	Réalité observée
Temps de travail	19 h/semaine	17,3 h/semaine en moyenne
Formation	9 h/an par ETP	5,3 h/an par ETP en moyenne
Encadrement	Visite préalable, convention, accompagnement sur site	Pratiques variables dans les entreprises

Des écarts importants selon les modèles d'entreprise

Formation : **12,8 h/ETP** dans l'insertion, contre **5,3 h/ETP** en moyenne régionale.

Encadrement : de **1 encadrant pour 21 travailleurs** dans l'insertion contre **1 encadrant pour 45 travailleurs** en moyenne régionale.

Cinq axes de constats et recommandations

1 Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

2 Conditions de travail

3 **Financement des entreprises**

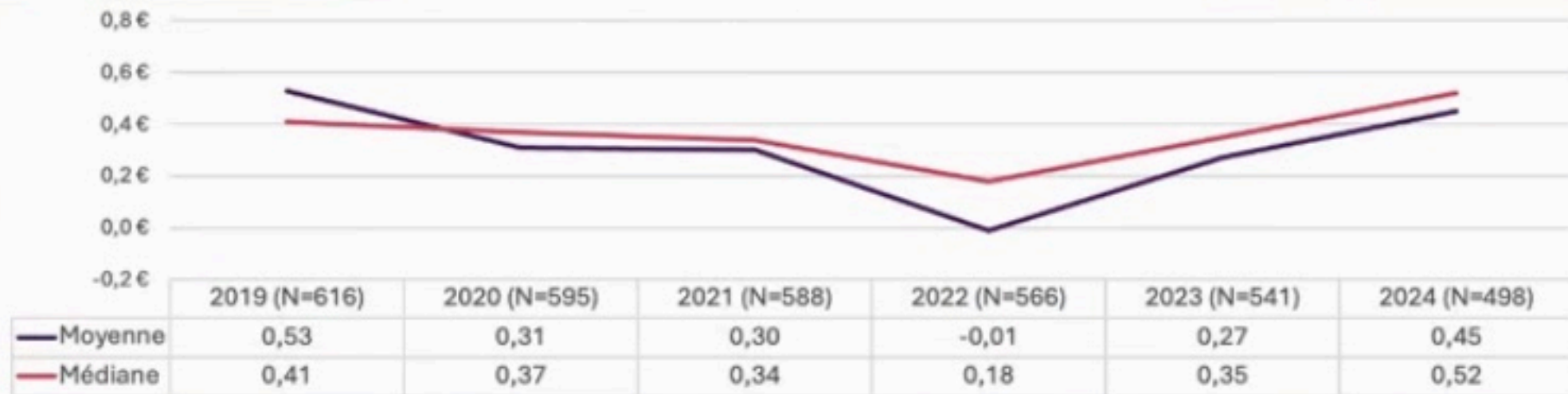
4 Transition numérique

5 Impact et coût du dispositif

Une rentabilité qui se redresse, mais très hétérogène

Le secteur des titres-services wallon montre des signes d'amélioration financière. Le résultat moyen remonte à 0,27 € par titre-service en 2023, puis progresse à **0,45 € en moyenne par titre-service en 2024**.

Figure : Evolution des résultats d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne



Cette tendance positive est le fruit de deux dynamiques combinées :

- **Revalorisation publique**, avec **+1 €** par titre-service en 2024
- **Recomposition du secteur** : les entreprises les plus fragiles ont davantage cessé leurs activités ou été reprises

Une rentabilité qui se redresse, mais très hétérogène

26,6 % des entreprises restent déficitaires en 2024, dont 5,8 % présentent des pertes supérieures à 2 € par titre-service

Figure : Résultats d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne, selon leurs caractéristiques



La taille et le type de structure sont des facteurs déterminants de la rentabilité des entreprises

Un soutien public différencié selon les missions des entreprises

Type d'entreprise	Aides à l'emploi par titre-service
Entreprises d'insertion	2,81 €
ALE	0,96 €
Sociétés commerciales	0,07 €
ASBL	0,03 €
Intérim	0,02 €
Moyenne générale	0,36 €

Un soutien décisif pour certains modèles

Les aides à l'emploi, notamment SINE, contribuent directement à l'équilibre financier des entreprises d'insertion et des ALE

Une forte différenciation entre entreprises

Les entreprises d'insertion perçoivent en moyenne **2,81 €/titre-service**, contre **0,07 €** pour les sociétés commerciales

Des structures de coûts différentes selon le type d'entreprises

	ALE	Insertion	Commerciale	Intérim
Public faiblement qualifié <i>Part des travailleurs ayant au maximum un diplôme du secondaire inférieur</i>	39 %	39 %	32 %	31 %
Encadrement <i>Nombre de travailleurs suivis par un encadrant</i>	1 / 31	1 / 20	1 / 53	1 / 51
Formation / ETP	4,8 h	11,7 h	4,0 h	4,7 h
Absentéisme maladie	17,7 %	18,3 %	15,5 %	18,3 %

Cinq axes de constats et recommandations

1 Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

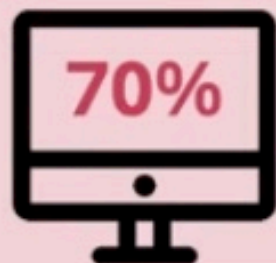
2 Conditions de travail

3 Financement des entreprises

4 **Transition numérique**

5 Impact et coût du dispositif

Une adoption numérique en progression mais inégale



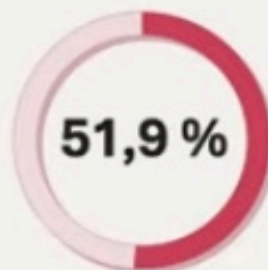
En 2024, 70 % des utilisateurs wallons recourent aux titres-services électroniques, contre seulement 48,6 % en 2019

La progression est continue mais ralentit (+5,1 % en 2024 vs +12,2 % en 2019).



Moins de 35 ans

Taux d'utilisation des titres électroniques
chez les moins de 35 ans en 2024



65-79 ans

Taux d'utilisation des titres électroniques
chez les 65-79 ans



80 ans et plus

Taux d'utilisation des titres électroniques
chez les 80 ans et plus

Une majorité d'utilisateurs papier ne se dit pas prête à basculer vers le numérique

Parmi les utilisateurs recourant encore aux titres-services papier, la réticence au changement est forte et structurelle. Seule une minorité envisage un passage au numérique à court terme, et les freins exprimés vont bien au-delà du simple manque d'équipement technique.

Disposition au changement

- 58,8 % — Pas prêts**
Ne souhaitent pas passer aux titres électroniques
- 15,2 % — Prêts**
Se déclarent disposés à effectuer la transition numérique
- 12,2 % — Conditionnels**
Pourraient l'envisager, mais manquent d'outils ou de connaissances
- 13,8 % — Indécis**
Ne savent pas s'ils seraient capables d'effectuer cette transition

Freins principaux identifiés

- **73,8 % — Préférence pour le papier**
Le support physique reste concret, familier et rassurant. Ce n'est pas un frein technique mais culturel
- **22,9 % — Manque de confiance**
- **13,3 % — Préférence de l'aide-ménagère**
- **12,3 % — Absence d'équipement**

Le frein principal n'est pas uniquement technique : le papier reste un support concret, familier et rassurant pour une large partie des utilisateurs.

Cinq axes de constats et recommandations

1 Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

2 Conditions de travail

3 Financement des entreprises

4 Transition numérique

5 Impact et coût du dispositif

Un dispositif coûteux, mais dont les retours économiques sont substantiels

622,6M€

Coût brut 2024

Dépense publique totale du dispositif titres-services
Soit 38.379 € par travailleur en ETP

582,7M€

Effets de retour 2024

Retours directs et indirects estimés,
compensant 93,6 % du coût brut

113,4M€

Coût net réel 2024

Soit 6.993 € par ETP après déduction de l'ensemble des
effets de retour



Le dispositif ne peut pas être évalué uniquement à partir de son coût brut. Sa soutenabilité dépend aussi (et surtout) de sa capacité à **maximiser ses effets de retour** économiques, sociaux et fiscaux.

Des objectifs toujours présents, mais rééquilibrés

Emploi des faiblement qualifiés

Un rôle toujours central, mais sous tension

- 44 775 travailleurs, dont **43 % sans CESS**
- Mais **-9,9 % d'ETP depuis 2019** et 62,6 % des entreprises en difficulté de recrutement

Lutte contre le travail au noir

Un rôle devenu plus résiduel

- Plus de **9 utilisateurs sur 10** réalisaient auparavant les tâches eux-mêmes ou avec l'aide d'un proche
- Seuls **5,9 %** des utilisateurs déclaraient auparavant du travail non déclaré (seulement **2 %** parmi les entrants récents)

Conciliation vie privée/professionnelle

Un rôle toujours d'actualité

- **67 %** des utilisateurs estiment que le dispositif aide à articuler vie privée et professionnelle
- **24,5 %** des actifs déclarent que les titres-services ont un effet direct sur leur situation professionnelle



Autonomie et maintien à domicile ?

Une fonction devenue structurante

- **34 %** des utilisateurs invoquent une contrainte physique comme premier motif d'usage
- **39 %** estiment qu'ils permettent de vivre plus longtemps à domicile

Assurer un financement plus soutenable et plus transparent

1.1 Faire évoluer la contribution des utilisateurs

Objectif : faire évoluer le financement du dispositif sans fragiliser la demande ni l'emploi

Modalités :

- Privilégier une hausse progressive et modérée du prix du titre-service
- Adaptation des paliers tarifaires
- Suppression éventuelle de la déduction fiscale à terme
- Accompagner toute évolution par une communication claire

1.2 Renforcer la transparence et l'encadrement des frais supplémentaires

Objectif : garantir aux utilisateurs une information claire sur le coût réel du service

Modalités :

- S'appuyer sur le comparateur des frais pour rendre le coût total du service plus lisible
- Rendre la publication des frais obligatoire et standardisée
- Assurer un suivi actif du comparateur
- Encadrer les frais si nécessaire

Rendre le métier plus soutenable et attractif

2.1 Assurer l'application effective du cadre existant

Objectif : garantir que les obligations déjà prévues soient réellement appliquées

Modalités :

- Prioriser le respect des obligations existantes
- Réaliser un état des lieux des écarts entre cadre réglementaire et pratiques
- Mieux coordonner les contrôles entre services compétents
- Améliorer la lisibilité des obligations pour les entreprises, en particulier pour les TPE/PME

2.2 Structurer les pratiques d'encadrement

Objectif : mieux définir ce que recouvre l'encadrement des travailleurs et diffuser les bonnes pratiques

Modalités :

- Définir les composantes clés de l'encadrement
- Identifier et diffuser les bonnes pratiques existantes
- Encourager l'appropriation et l'échange de ces pratiques dans le cadre d'un dialogue social sectoriel rétabli

Rendre le métier plus soutenable et attractif

2.3 Améliorer les conditions d'exercice du métier

Objectif : agir sur les principaux facteurs qui fragilisent l'attractivité et la soutenabilité du métier

Modalités :

- Soutenir une amélioration progressive du revenu
- Réduire les contraintes de mobilité
- Renforcer l'accompagnement et la formation à l'entrée dans le métier

2.4 Soutenir des trajectoires professionnelles durables

Objectif : permettre aux travailleurs de construire des parcours plus longs, moins pénibles et évolutifs

Modalités :

- Renforcer l'accompagnement des projets d'évolution ou de reconversion
- Adapter progressivement les conditions de travail selon l'âge ou l'ancienneté
- Mieux mobiliser les dispositifs de formation existants

Mieux orienter et encadrer les financements des entreprises

3.1 Orienter les moyens additionnels vers les conditions de travail

Objectif : faire en sorte que le financement additionnel bénéficie effectivement aux travailleuses

Modalités :

- Identifier les priorités d'utilisation des moyens additionnels (rémunération, encadrement, formation), en articulation avec la concertation sociale sectorielle
- Veiller à ce que les moyens additionnels contribuent effectivement à ces objectifs, tout en tenant compte de la diversité des modèles d'entreprises et de leur taille

3.2 Renforcer le pilotage et le contrôle

Objectif : garantir un usage cohérent et transparent des financements publics

Modalités :

- Renforcer les contrôles en collaboration avec les services compétents
- S'appuyer davantage sur les données déjà disponibles et cibler certains indicateurs clés : temps de travail, encadrement, formation,...
- Conditionner une partie du financement au respect d'un socle minimal d'exigences
- Examiner l'encadrement de certaines pratiques financières, notamment la distribution de dividendes

Mieux orienter et encadrer les financements des entreprises

3.3 Clarifier le rôle des entreprises d'insertion

Objectif : objectiver leur plus-value sociale et la justification des financements complémentaires

Modalités :

- Évaluer leur rôle d'insertion et leur contribution à des trajectoires vers l'emploi
- Ajuster ou valoriser leur financement selon leur contribution réelle

Accompagner la digitalisation sans fragiliser l'accessibilité

4.1

Organiser une transition progressive vers le 100 % électronique

Objectif : accélérer la digitalisation tout en laissant aux utilisateurs et aux entreprises le temps de s'adapter

Modalités :

- Définir un calendrier progressif
- Généraliser l'usage électronique par défaut pour les nouveaux utilisateurs, sauf publics vulnérables
- Prévoir un accompagnement pédagogique
- Améliorer la plateforme numérique

4.2

Garantir des alternatives accessibles pour les publics non numérisés

Objectif : éviter que la digitalisation exclue les utilisateurs les plus éloignés du numérique

Modalités :

- Maintenir des solutions alternatives pour les publics ne pouvant pas utiliser le numérique
- Encadrer strictement ces alternatives pour limiter les risques de fraude
- Définir clairement les publics éligibles
- Prévoir un accompagnement spécifique via les entreprises, les CPAS, les EPN et les services sociaux

Renforcer les effets de retour du dispositif

5.1 Orienter davantage le dispositif vers l'insertion

Objectif : faire des titres-services un tremplin vers l'emploi pour les publics éloignés du marché du travail

Modalités :

- Mieux cibler le recrutement (publics éloignés de l'emploi)
- Renforcer les collaborations avec le Forem, les CPAS et les ALE
- Mobiliser davantage les entreprises d'insertion (sous réserve d'objectiver leur plus-value)
- Développer des parcours structurés de montée en compétences
- Favoriser les transitions vers d'autres secteurs

5.2 Cibler les usages à plus forte valeur économique et sociale

Objectif : maximiser les retombées du dispositif pour l'emploi, les ménages et les finances publiques

Modalités :

- Intégrer les titres-services dans les parcours de retour ou de maintien à l'emploi (pour les utilisateurs)
- Cibler prioritairement les ménages actifs, les femmes en emploi ou susceptibles de l'être, les travailleurs à temps partiel contraint et les aidants proches
- Adapter les paliers tarifaires existants pour les publics prioritaires

Synthèse des 5 constats et recommandations

1

Satisfaction et comportement d'achat des utilisateurs

Assurer un financement soutenable et lisible : hausse progressive, paliers adaptés et transparence des frais

2

Conditions de travail

Rendre le métier plus soutenable : cadre appliqué, encadrement, mobilité, formations, revenus et parcours

3

Financement des entreprises

Mieux orienter les moyens publics : conditions de travail, pilotage renforcé et plus-value sociale objectivée

4

Transition numérique

Accompagner la digitalisation : transition progressive, électronique par défaut et alternatives accessibles

5

Effets de retour et insertion

Renforcer l'insertion et cibler les usages à plus forte valeur économique et sociale

Merci pour votre attention

Évaluation du dispositif wallon des Titres-Services 2021–2024

Rapport complet disponible sur demande auprès du Forem

Contact

Daphné Valsamis – Experte senior (daphne.valsamis@ideaconsult.be)

Céline De Guchteneere (celine.deguchteneere@ideaconsult.be)

IDEA Consult — www.ideaconsult.be

