

Synthèse de l'Évaluation IDEA Consult du dispositif wallon des titres-services 2021-2024

1. Objet de la note

Hier, IDEA Consult a présenté au Parlement wallon l'évaluation du dispositif wallon des titres-services pour la période 2021-2024. Cette évaluation, réalisée à la demande du Forem, vise à la fois à dresser le bilan du fonctionnement du dispositif depuis la dernière évaluation et à analyser les effets des évolutions réglementaires récentes, notamment sur la rentabilité des entreprises, l'emploi, les conditions de travail, les utilisateurs, la digitalisation et le coût public du dispositif.

Le dispositif reste structuré autour de trois objectifs historiques : augmenter l'emploi de publics éloignés du marché du travail, réduire le travail informel et améliorer la conciliation entre vie privée et vie professionnelle des ménages.

2. Messages clés à retenir

Le rapport confirme que le dispositif wallon des titres-services demeure massif, socialement utile et apprécié, mais aussi de plus en plus fragile. En 2024, il concerne 760 entreprises actives, 44.775 travailleurs, 293.624 utilisateurs, 27,96 millions de titres achetés et 28,63 millions de titres remboursés.

L'équilibre du système est délicat : les entreprises font face à des contraintes de rentabilité, les travailleurs à des enjeux d'attractivité, de pénibilité et d'absentéisme, les utilisateurs à une hausse du coût réel, et les pouvoirs publics à une pression budgétaire importante.

La lecture centrale du rapport est la suivante : le dispositif ne peut pas être réformé par un seul levier. Toute décision sur le prix, le remboursement, les obligations des entreprises, la formation, les frais complémentaires ou la digitalisation a des effets en cascade sur les autres acteurs.

3. Évolutions réglementaires importantes

Plusieurs changements ont marqué la période récente.

Le décret du 9 décembre 2021 a introduit de nouvelles obligations pour les entreprises : durée moyenne minimale de travail de 19 heures par semaine à partir de la quatrième année d'agrément, obligation de formation de 9 heures par an par travailleur, convention écrite avec l'utilisateur et accompagnement sur site avant la première prestation.

L'arrêté du Gouvernement wallon du 1er décembre 2023 a ensuite modifié les paramètres financiers du dispositif. En 2024, le prix des titres-services est passé de 9 à 10 euros pour les 175 premiers titres, de 10 à 11 euros pour les 176e à 400e, et à 12 euros au-delà. La valeur de remboursement aux entreprises a été augmentée d'un euro par titre-service. L'interdiction de facturer des frais supplémentaires aux utilisateurs, entrée en vigueur au 1er janvier 2024, a été suspendue par le Conseil d'État le 4 octobre 2024.

En 2025, le prix utilisateur a encore été adapté : 10,40 euros pour les 175 premiers titres, 11,40 euros pour les titres 176 à 400, et 12,40 euros au-delà. La Wallonie conserve en outre une réduction fiscale de 0,90 euro pour les 150 premiers titres, contrairement à la Flandre où elle est supprimée depuis 2025 et à Bruxelles où elle l'est à partir de 2026.

4. État général du dispositif en 2024

4.1. Les entreprises : baisse du nombre d'acteurs et concentration progressive

Le nombre d'entreprises actives diminue fortement. La Wallonie comptait 879 entreprises actives en 2021 contre 760 en 2024, soit une baisse de 13,5 %. Cette baisse est particulièrement marquée entre 2023 et 2024, avec 72 entreprises ayant cessé leur activité contre seulement 15 nouvelles entreprises actives.

Le rapport relie cette évolution aux tensions économiques du secteur. La rentabilité s'est fortement dégradée entre 2019 et 2022, avant de se redresser en 2023 et 2024. Mais ce redressement ne signifie pas que tout le secteur se porte bien : il s'accompagne aussi d'une sortie du marché des structures les plus fragiles.

En 2024, les entreprises wallonnes représentent 61,3 % des entreprises actives, mais captent 66,1 % des titres-services wallons remboursés, ce qui montre qu'elles pèsent plus en volume d'activité que leur simple part numérique.

4.2. Les travailleurs : recul de l'emploi, vieillissement et pénibilité

Le nombre de travailleurs actifs dans le dispositif wallon passe de 46.923 en 2021 à 44.775 en 2024, soit une baisse de 4,6 %. Le volume de travail exprimé en équivalents temps plein recule plus fortement : 16.223 ETP en 2024, contre 18.012 en 2019.

Le métier reste très féminisé : 95,9 % des travailleurs domiciliés en Wallonie sont des femmes. Les travailleurs sont aussi vieillissants : près d'un tiers ont plus de 50 ans. Le secteur continue à jouer un rôle d'insertion pour les personnes peu qualifiées : environ 43 % des aide-ménagères ne disposent pas du CESS.

Les tensions de recrutement sont majeures : 62,6 % des entreprises déclarent des difficultés de recrutement, et plus de 80 % disent devoir refuser des demandes de clients faute de personnel disponible. En septembre 2024, le Forem comptabilisait 5.679 demandeurs d'emploi positionnés sur le métier pour 5.252 postes vacants, ce qui confirme le caractère structurellement en tension du métier.

L'absentéisme apparaît comme un symptôme central de la pénibilité du métier. Le rapport le relie à l'intensité du travail, aux horaires fragmentés, aux déplacements fréquents, à la qualité du matériel, à la relation avec les clients et aux conditions de travail au domicile. Il constitue à la fois un enjeu de santé, de qualité de l'emploi et de rentabilité des entreprises.

4.3. Les utilisateurs : satisfaction élevée mais profil socialement marqué

Le nombre d'utilisateurs diminue légèrement : 293.624 utilisateurs en 2024, contre 296.755 en 2021. Le taux de pénétration est de 10,3 % de la population wallonne de plus de 20 ans.

Le dispositif est très utilisé par les ménages aisés et les personnes âgées. Les utilisateurs sont surreprésentés dans les communes les plus favorisées, notamment en Brabant wallon. 36 % des utilisateurs ont plus de 65 ans, ce qui confirme un usage croissant lié au maintien à domicile, même si cet objectif n'est pas le cœur historique du dispositif.

La présentation souligne aussi que 71,5 % des utilisateurs se déclarent plutôt ou très satisfaits, que 83 % considèrent que les titres-services améliorent leur qualité de vie, et que 67 % des personnes en emploi estiment que le dispositif facilite la conciliation vie professionnelle/vie privée.

4.4. Prix et frais : une marge existe, mais elle est socialement sensible

IDEA Consult estime qu'une certaine marge d'acceptabilité du prix existe. La présentation indique une disposition moyenne à payer de 11,52 euros par titre-service, et 74,1 % des utilisateurs n'auraient pas modifié leur consommation après le passage de 9 à 10,40 euros.

Mais cette marge n'est pas uniforme. Les moins de 45 ans, les familles monoparentales, les ménages avec enfants et certains territoires comme le Hainaut apparaissent plus sensibles au prix. Le rapport recommande dès lors d'éviter les hausses brutales et de privilégier une augmentation progressive et modérée.

Les frais supplémentaires sont un point noir. La présentation indique que 44,7 % des utilisateurs déclarent supporter des frais supplémentaires en 2025, et que 76,6 % des utilisateurs concernés s'en disent insatisfaits. Ces frais sont perçus comme peu transparents, mal justifiés et déconnectés de l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères.

5. Rentabilité des entreprises : redressement moyen, mais fortes disparités

La rentabilité moyenne du secteur s'améliore : après un point bas en 2022, avec un résultat moyen proche de l'équilibre à -0,01 euro par titre-service, le résultat moyen remonte à 0,27 euro en 2023 puis 0,45 euro en 2024. Cette amélioration s'explique par la revalorisation du remboursement public, notamment le +1 euro en 2024, mais aussi par la recomposition du secteur et la disparition ou reprise d'entreprises fragilisées.

Ce redressement reste très inégal. En 2024, 26,6 % des entreprises restent déficitaires, dont 5,8 % avec des pertes supérieures à 2 euros par titre-service. Les entreprises de plus grande taille sont généralement mieux armées : elles disposent d'économies d'échelle, de fonctions support plus structurées et d'une plus grande capacité à absorber les absences et les fluctuations d'activité.

Les sociétés commerciales affichent un résultat moyen de 0,59 euro par titre-service en 2024 ; les entreprises d'intérim atteignent 0,95 euro. À l'inverse, les ALE sont en moyenne déficitaires à -0,37 euro par titre-service.

6. Focus spécifique : entreprises titres-services sous statuts ASBL et ALE

6.1. Leur place dans le dispositif

Les entreprises sociales (ALE, ASBL et entreprises d'insertion) représentent 207 entreprises actives, soit 27,2 % des entreprises titres-services actives en Wallonie en 2024. Parmi les entreprises ayant leur siège en Wallonie, leur poids est plus important encore : 38 % des entreprises wallonnes actives relèvent de l'économie sociale.

Les ALE représentent 66 entreprises actives, dont 64 wallonnes. Les ASBL représentent 78 entreprises actives, dont 50 wallonnes.

Ces acteurs ne se distinguent pas seulement par leur statut juridique. Ils poursuivent aussi des missions sociales spécifiques. Les ALE s'inscrivent dans une logique de service public local, souvent en lien avec les communes, et accueillent des publics éloignés de l'emploi. Les ASBL poursuivent une finalité non lucrative, réinvestissent les bénéfices dans leur objet social et doivent respecter des obligations propres à leur statut associatif.

6.2. Une présence institutionnelle forte, mais un poids économique limité

Les ASBL et ALE sont nombreuses dans le tissu wallon, mais leur poids économique est plus limité que celui des sociétés commerciales.

En 2024, les ALE représentent 8,7 % des entreprises actives, mais 6,1 % des travailleurs et 7,4 % des titres-services remboursés. Les ASBL représentent 10,3 % des entreprises, mais seulement 3,8 % des travailleurs et 3,8 % des titres-services remboursés.

Cela confirme que ces structures sont en moyenne plus petites, plus ancrées localement et moins industrialisées que les grands opérateurs commerciaux ou intérimaires.

6.3. Une évolution préoccupante pour les ASBL

Entre 2021 et 2024, le nombre d'ASBL actives et localisées en Wallonie passe de 65 à 50, soit une baisse de 23,1 %. C'est l'une des diminutions les plus fortes observées parmi les statuts juridiques. Les ALE reculent aussi, mais moins fortement : de 71 à 64, soit -9,9 %.

En volume d'activité, les ASBL reculent également fortement : le nombre de titres-services wallons remboursés aux ASBL diminue de 13,2 % entre 2021 et 2024. Les ALE enregistrent une baisse de 8,4 %.

L'emploi suit la même tendance : les travailleurs employés par les ASBL diminuent de 17,9 % entre 2021 et 2024 ; ceux employés par les ALE diminuent de 11,3 %.

Ce point est politiquement important : le recul des ASBL traduit un affaiblissement d'un modèle non lucratif pourtant historiquement présent dans le secteur.

6.4. Rentabilité : ALE en grande difficulté, ASBL en redressement récent

Les ALE apparaissent comme les structures les plus fragiles financièrement. En 2024, 58 % des ALE enregistrent une perte d'exploitation et 28 % affichent un déficit supérieur à 1

Le rapport attire toutefois l'attention sur un déséquilibre institutionnel : une grande partie des effets de retour fiscaux et parafiscaux bénéficie au niveau fédéral, alors que le financement repose principalement sur la Région wallonne.

8. Recommandations d'IDEA Consult

IDEA Consult formule cinq grandes recommandations.

Premièrement, **rééquilibrer le financement du dispositif** dans une logique de soutenabilité et d'amélioration des conditions de travail. Cela implique une évolution prudente de la contribution des utilisateurs, une meilleure transparence des frais et un encadrement renforcé des coûts réellement facturés.

Deuxièmement, **améliorer l'attractivité et la soutenabilité du métier**. Le rapport insiste d'abord sur l'application effective du cadre existant : bien-être au travail, prévention, analyse des risques, formation, encadrement, accompagnement des nouvelles recrues et amélioration concrète des conditions d'exercice.

Troisièmement, **mieux orienter et encadrer les financements publics au niveau des entreprises**. IDEA Consult considère que la poursuite du soutien public reste nécessaire, mais qu'elle doit être liée plus clairement à l'amélioration des conditions de travail, à la qualité de l'emploi et, pour certains acteurs, à la performance sociale.

Quatrièmement, **accompagner la transition numérique** sans fragiliser l'accessibilité. Le passage au 100 % électronique est jugé utile pour la gestion, la traçabilité et le contrôle, mais il doit être progressif et accompagné, notamment pour les publics âgés ou éloignés du numérique.

Cinquièmement, **renforcer les effets de retour du dispositif** en consolidant sa fonction d'insertion et en ciblant davantage les usages à forte valeur économique et sociale : ménages actifs, femmes en emploi ou susceptibles de l'être, travailleurs à temps partiel contraint, aidants proches, et personnes âgées pour lesquelles les titres-services peuvent contribuer au maintien à domicile.

9. Points d'attention pour les membres ASBL et ALE

Pour les structures ASBL et ALE, plusieurs messages méritent une attention particulière.

D'abord, l'évaluation confirme que les modèles non lucratifs et locaux ne peuvent pas être comparés mécaniquement aux modèles commerciaux. Les ASBL et ALE portent souvent des missions sociales, accueillent des publics plus fragilisés et fonctionnent avec des marges organisationnelles plus faibles.

Ensuite, les ALE sont clairement identifiées comme un segment en difficulté structurelle. Leur déficit moyen, leur taux élevé d'entreprises déficitaires et leur dépendance aux aides SINE doivent être mis à l'agenda politique.

Les ASBL, elles, montrent un redressement financier en 2024, mais ce redressement intervient après une forte contraction du nombre d'acteurs. La disparition progressive d'ASBL du dispositif doit être lue comme un signal d'alerte pour le maintien d'un tissu non lucratif, local et socialement orienté.

Enfin, le débat sur les financements publics doit éviter une approche strictement comptable. Pour les ASBL et ALE, l'enjeu est de faire reconnaître la valeur sociale produite : insertion, accompagnement, emploi de publics peu qualifiés, ancrage territorial, prévention des ruptures de parcours et contribution à des services de proximité accessibles.

10. Conclusion politique

L'évaluation IDEA Consult ne plaide pas pour une remise en cause du dispositif. Elle montre au contraire que les titres-services produisent des effets sociaux, économiques et budgétaires importants. Mais elle indique aussi que le modèle actuel arrive à un point de tension.

Pour les entreprises sous statut ASBL et ALE, le principal enjeu sera de faire reconnaître que leur soutenabilité ne peut pas reposer uniquement sur le volume d'activité ou sur la rentabilité par titre-service. Leur apport spécifique se situe aussi dans l'insertion, la proximité, l'accompagnement et l'emploi de publics plus fragiles.

La CODEF et ses membres peuvent donc défendre une position équilibrée : maintenir le dispositif, sécuriser son financement, améliorer réellement les conditions de travail, encadrer les frais de manière transparente, accompagner la digitalisation sans exclusion, et reconnaître explicitement la valeur ajoutée des opérateurs non lucratifs et locaux.



Rue du Trixhay, 15 à 4020 Liège
Mail : codef@codef.be
Téléphone : 04/362 52 25
IBAN BE21 7320 8191 1703
N° BCE 0478.328.675
RPM Liège

