

## Communiqué de presse

3 février 2009 – Cour des comptes

---

### Titres-services : coût et gestion

**Dans son rapport d'audit transmis au Parlement fédéral, la Cour des comptes examine le système des titres-services. Elle met en évidence des lacunes au niveau du contrôle des entreprises agréées et relève que les contrats offerts aux travailleurs titres-services ne présentent pas toujours des garanties de qualité. Elle considère que l'accroissement des dépenses, estimées pour 2009 à près d'un milliard d'euros, impose un encadrement budgétaire strict.**

Les titres-services permettent à un particulier de payer, avec l'aide financière de l'État, un service de proximité effectué par un travailleur engagé par une entreprise agréée. Le but est d'encourager la création d'emplois tout en rencontrant les besoins du consommateur. Le coût de cette politique, qui connaît un succès croissant, est passé de 239 millions d'euros en 2005 à près d'un milliard d'euros en 2009.

Pour garantir la création d'emplois nouveaux et de qualité, les entreprises agréées et les utilisateurs doivent respecter un certain nombre d'obligations. L'audit relève des lacunes dans le contrôle réalisé par les administrations concernées.

La Cour estime que les obligations imposées aux entreprises agréées, quant à la nature des contrats et au temps de travail, devraient faire l'objet d'un contrôle renforcé. Par ailleurs, des contrôles devraient être organisés de manière plus ciblée pour vérifier que des titres-services ne sont pas utilisés dans les cas où la loi l'interdit (activités non autorisées, sous-traitance, cumul avec certaines réductions de cotisations, etc.). À cet égard, les entreprises qui exercent l'activité titres-services en dehors du domicile des particuliers (repassage, transport,...) présentent des risques d'infraction plus élevés qui justifient des contrôles accrus.

La Cour préconise également de développer les échanges d'informations entre le SPF Emploi, l'Onem et les organismes de perception de cotisations sociales (ONSS et ONSS-APL). La comparaison des données doit notamment assurer que les titres-services ont bien été utilisés pour une activité réalisée par un travailleur légalement déclaré à l'ONSS et pour lequel des cotisations sociales sont payées.

Constatant d'importantes disparités dans les marges bénéficiaires réalisées par les entreprises agréées, la Cour des comptes considère que le SPF Emploi devrait procéder à une évaluation régulière de la valeur d'échange du titre-services, fondée sur une analyse des structures de coûts des entreprises agréées et prenant en compte les différentes aides publiques à l'emploi.

Par ailleurs, la Cour des comptes constate que, pour évaluer l'impact du système titres-services sur l'emploi, aucun critère ne définit ce qui doit être considéré comme un emploi. Dans les faits, le nombre d'emplois avancés par le SPF Emploi (87.152 en 2007) correspond à toutes les personnes qui ont transité par le système, quel que soit le

nombre d'heures prestées dans l'année. La Cour recommande de définir la notion de création d'emploi par des critères traduisant davantage les objectifs de qualité et de stabilité des emplois visés par le système.

L'utilisation des titres-services engendre des effets retour, notamment en matière de diminution des allocations de chômage et d'augmentation des cotisations sociales. La Cour souligne que la qualité du calcul de ces effets retour est affectée par différentes carences dans la tenue des données et dans les échanges d'informations entre les institutions de sécurité sociale. La Cour préconise dès lors que les organismes percepteurs de cotisations imposent aux employeurs agréés de transmettre toutes les données relatives aux prestations des travailleurs titres-services.

Pour financer cette politique de l'emploi, l'État verse à la sécurité sociale un montant qui correspond aux dépenses supportées par l'Onem, diminuées notamment de l'effet retour calculé en matière de cotisations sociales. La Cour fait observer que l'augmentation des cotisations liée aux titres-services est ainsi considérée dans sa totalité comme un effet retour positif, alors que les travailleurs titres-services ont des droits accrus en matière de sécurité sociale et génèrent donc des dépenses supplémentaires.

Enfin, la loi prévoit que les titres-services sont émis chaque année dans la limite des crédits inscrits au budget de l'Onem. Depuis 2005, les dépenses ont cependant systématiquement dépassé les crédits initiaux inscrits à ce budget et des crédits complémentaires ont été nécessaires. La Cour des comptes recommande de soumettre l'intervention de l'État à un encadrement budgétaire strict, en fixant les crédits budgétaires annuels sur la base d'analyses régulières de l'évolution de la demande des utilisateurs. Ces données permettraient d'ajuster annuellement le prix d'acquisition des titres-services de façon à mieux garantir que le nombre de titres échangés ne dépasse pas le nombre prévu lors de l'élaboration du budget annuel.

Dans sa réponse, la ministre de l'Emploi déclare qu'un ensemble de mesures ont été prises, inspirées des recommandations de la Cour et visant une meilleure gestion ainsi qu'un contrôle renforcé des titres-services. Un groupe de travail réunissant les différents services d'inspection a été mis sur pied, pour améliorer les échanges d'informations et mieux cibler les contrôles. Par ailleurs, la ministre annonce qu'elle a demandé à la Banque nationale de Belgique d'analyser les comptes annuels des entreprises titres-services afin de disposer d'un outil permettant de déterminer la juste valeur d'échange des titres-services. Enfin, la ministre s'engage à prendre des mesures pour améliorer la qualité des contrats des travailleurs titres-services.

## **Informations pour la presse**

*La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à l'amélioration de la gestion publique en transmettant aux assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.*

Le rapport d'audit « Titres-services – coût et gestion » a été transmis au Parlement fédéral. Le rapport intégral (84 pages), la synthèse (3 pages) et le présent communiqué de presse sont disponibles sur la page d'accueil du site de la Cour.

*Personne de contact:  
Véronique Roelandt  
Cellule des publications fédérales  
02 551 88 80*