Domiva Entreprises d'aide-ménagères

daan.fossaert@domiva.be • domiva.be

NOTE DE POLITIQUE – VIABILITÉ DES ENTREPRISES DE TITRES-SERVICES

Les entreprises de titres-services gardent déjà à peine la tête hors de l'eau et risquent d'en faire une nouvelle fois les frais

En 2023, il restait à peine 25 centimes par heure prestée – aujourd'hui quasiment plus rien

Sur la marge réelle des entreprises de titres-services, sur son rétrécissement depuis la dernière année examinée, et sur ce que des économies supplémentaires y feraient – à l'attention du Gouvernement flamand.

L'essentiel

- Dans le secteur des titres-services, environ 90 % du chiffre d'affaires va aux salaires des aides ménagères, et la plus grande partie du reste aux frais nécessaires pour organiser cet emploi. Ce qui subsiste représente une fraction d'un pour cent.
- En 2023, il s'agissait d'environ **25 centimes par heure prestée**. **C'est un instantané :** un seul exercice, faussé de surcroît par des aides uniques qui ne sont jamais revenues. Cela ne décrit pas la situation d'aujourd'hui.
- L'étroitesse de la marge n'est pas neuve non plus. Entre 2018 et 2022, les marges sont tombées à leur plus bas niveau selon les rapports du Département WSE – constats que le rapport d'audit ne contredit nulle part. Depuis 2023, aucune mesure n'est venue soutenir les entreprises, alors que les coûts ont continué d'augmenter et que le titre-service a nettement renchéri pour l'utilisateur.
- **Aujourd'hui, cette marge est inférieure à celle de 2023.** Les aides uniques n'ont pas été reconduites, les coûts ont continué d'augmenter, le titre-service a renchéri de près de trois euros pour l'utilisateur et le nombre d'entreprises continue de diminuer. **C'est là que toute économie vient atterrir :** une mesure de 25 centimes par titre efface la totalité du résultat du secteur, une mesure d'un euro le pousse en perte structurelle.

1. Ce que l'étude de rentabilité sur 2023 montre réellement

Un titre-service correspond à une heure d'aide ménagère. L'entreprise reçoit à ce titre l'intervention de l'utilisateur ainsi que celle des autorités flamandes. Elle en paie le salaire et les charges sociales de l'aide ménagère, ainsi que tout ce qui est nécessaire pour organiser cet emploi : encadrement, formation, déplacements, assurances, planification, administration et informatique.

En moyenne par titre-service – donc par heure prestée (Flandre, 2023)	montant
Ce que l'entreprise reçoit (utilisateur + intervention publique)	± 28,20 €
Salaire et charges sociales de l'aide ménagère (environ 90 %)	− ± 25,40 €
Tous les autres frais : encadrement, formation, déplacements, assurances, administration, IT	− ± 2,55 €
Ce qui restait pour l'entreprise elle-même	**0,25 €**

Montants arrondis, calculés sur les chiffres du rapport d'audit pour les entreprises actives exclusivement en Flandre. Les 25 centimes correspondent à une marge bénéficiaire de 0,91 % sur une valeur de remboursement pour les entreprises de titres-services de 27,07 euros, ou à 10,0 millions d'euros de bénéfice d'exploitation normalisé pour 38,8 millions de titres. Les réserves et les investissements doivent également en sortir.

2023 fut une année exceptionnelle. Le secteur a bénéficié d'aides uniques : une intervention flamande en octobre et novembre, et une réduction fédérale des cotisations patronales au premier semestre, applicable à tous les secteurs. Ensemble, il s'agissait d'un paquet de l'ordre de 50 millions d'euros, qui n'a pas été reconduit. Sans ces aides, il restait 25 centimes par heure ; avec elles, cela semblait être environ un euro. Cet écart explique les commentaires sur des « bénéfices en forte hausse » – et il s'agit d'une correction que l'Inspection des Finances a effectuée elle-même, sans la répercuter dans ses conclusions.

Plus fondamentalement : un seul exercice ne dit rien de la situation structurelle. Entre 2009 et 2021, la valeur du titre-service n'a été indexée qu'à concurrence de 73 %, de sorte que chaque indexation coûtait de la marge, et les hausses de coûts étrangères à l'index n'ont jamais été compensées. Entre 2018 et 2022, la marge et la rentabilité sont ainsi tombées à leur plus bas niveau – comme le montrent les rapports du Département WSE, que le rapport d'audit ne contredit nulle part. 2023 est une image intermédiaire dans cette série, pas un tournant.

Entreprises actives exclusivement en Flandre	2022	2023 tel que rapporté	2023 hors aides uniques
Ce qui restait par heure prestée	± 0,21 €	± 1,00 €	**0,25 €**
Bénéfice par rapport au chiffre d'affaires	0,82 %	3,61 %	**0,91 %**

La colonne de droite correspond à la « situation normalisée 2023 » du rapport d'audit lui-même. Après 2023, l'exercice n'a plus été répété.

Le rapport utilise par ailleurs une seconde mesure : le bénéfice rapporté aux fonds propres. Ce rapport passe de 7 % à 33 % et a dominé le débat. Mais dans un secteur qui n'a presque pas besoin de capital – pas de machines, pas de stocks, mais des milliers de travailleurs – il ne dit rien de la viabilité.

2. Ce qu'une marge de 0,91 % signifie pour une entreprise

Une marge bénéficiaire de 0,91 % n'est pas une marge étroite ; ce n'est pratiquement pas une marge. Pour une entreprise de 200 aides ménagères et d'environ 350.000 titres-services par an, il s'agit d'un chiffre d'affaires de près de 10 millions d'euros, dont environ 8,9 millions vont aux coûts salariaux. Ce qui subsiste représente environ 90.000 euros – soit quelque 450 euros par aide ménagère et par an, ou le salaire annuel d'un seul employé.

- **Toute hausse de coûts d'un pour cent efface le résultat.** Comme les coûts salariaux représentent environ 90 % du chiffre d'affaires, une augmentation du coût salarial d'un pour cent suffit à faire disparaître intégralement ces 90.000 euros.
- **Il n'y a aucune marge pour constituer des réserves ou investir.** Une entreprise construit sa solvabilité à partir de son bénéfice. Avec 0,91 %, il faut des années avant de disposer d'un mois de coût salarial en réserve, alors que la numérisation, le remplacement des véhicules et la formation des aides ménagères doivent entre-temps être financés.
- **Le risque d'entreprise est hors de proportion.** L'entreprise préfinance les salaires avant que les titres ne soient remboursés, supporte l'intégralité du risque de maladie, d'accidents du travail et de perte de clients, et en conserve moins d'un centime par euro de chiffre d'affaires. Un recul limité du volume ou un aléa dans l'absentéisme fait aussitôt basculer le résultat en perte.

Cela explique pourquoi près d'un tiers des entreprises flamandes étaient en perte en 2023 et pourquoi leur nombre continue de diminuer. Un secteur qui travaille structurellement sous un pour cent de marge n'est pas viable : il entame ses réserves jusqu'à épuisement. Et 0,91 % est le chiffre de 2023 – aujourd'hui, la marge est nettement plus basse, comme le montre le chapitre suivant.

3. Ce qui, déjà en 2023, est resté hors du champ

Les entreprises en perte et les plus petites. En 2023, 212 des 673 entreprises flamandes étaient en perte, et même 288 en 2022 – une moyenne sectorielle le masque. Les 586 plus petites, qui représentent ensemble 20 % du travail, sont restées hors de l'analyse, et la liquidité et la solvabilité ne figurent pas davantage dans le rapport, alors que le Département WSE les suit dans son propre moniteur.

4. Depuis 2023, cette marge n'a fait que se réduire

Après 2023, aucune mesure n'est venue élargir la marge, et toute une série l'a réduite. Les principales, en résumé.

- **Les aides uniques n'ont pas été reconduites.** Ce qui a rehaussé le résultat de 2023 a totalement disparu en 2024. Pour les entreprises elles-mêmes, aucune mesure de soutien ou de renforcement n'est venue le remplacer depuis.
- **La hausse de prix d'un euro en 2025 a coûté plus de 1,30 euro aux entreprises.** Cet euro est allé intégralement aux salaires et conditions de travail des aides ménagères. L'accord sectoriel de juillet 2025 l'a traduit en une augmentation salariale brute de 0,77 euro par heure prestée. Pour l'employeur, cela représente un surcoût d'environ 1,32 euro par heure pour un travailleur à temps plein : au salaire brut s'ajoutent toutes les cotisations patronales – notamment pour les vacances annuelles, la sécurité d'existence et les accidents du travail – et surtout la perte de la réduction structurelle ONSS. Le surcoût en cas de maladie, où le salaire garanti se calcule sur le brut relevé, n'y est même pas encore compris. La valeur de remboursement pour les entreprises de titres-services a été relevée d'un euro à titre de compensation, mais l'exécution leur a coûté plus de 1,30 euro. Net, elles conservent de l'opération une perte de plus de trente centimes par heure prestée.

- **Une série de coûts échappent à l'index.** Indemnités de déplacement, énergie, formation et encadrement, assurances, numérisation et obligations administratives supplémentaires augmentent en dehors du mécanisme d'indexation et ne sont compensés nulle part.

- **Les réductions groupes-cibles flamandes ont disparu.** Depuis le 1er juillet 2024, plus aucun droit nouveau ne peut être ouvert aux réductions pour travailleurs âgés et pour jeunes peu qualifiés, et depuis le 1er avril 2026, les droits en cours ne peuvent plus être appliqués non plus. Dans un secteur qui emploie par excellence des travailleurs âgés et des personnes très éloignées du marché du travail, cela relève structurellement le coût salarial par heure prestée. Il s'agit là aussi d'une mesure d'économie flamande qui pèse directement sur le secteur, sans que la valeur de remboursement pour les entreprises de titres-services n'ait été adaptée en conséquence.
- **Les coûts de l'absentéisme, et depuis le 1er janvier 2026 également la cotisation de solidarité pour malades de longue durée.** Le travail physiquement lourd s'accompagne dans ce secteur d'un absentéisme supérieur à la moyenne, avec le coût salarial, le coût de remplacement et la charge de planification qui en découlent. S'y est ajoutée depuis le 1er janvier 2026 la cotisation de solidarité : les entreprises comptant en moyenne cinquante travailleurs ou plus – dans ce secteur, pratiquement toutes celles qui portent le volume – paient 30 % de l'indemnité de maladie pendant les deuxième et troisième mois d'incapacité de travail, pour les travailleurs de 18 à 54 ans absents plus de trente jours (loi renforçant la politique de retour au travail, M.B. 30 décembre 2025). Par travailleur concerné, cela peut atteindre environ 1.700 euros, et à partir de 2027 le régime serait étendu aux quatrième et cinquième mois. Cette cotisation n'est prise en compte dans aucun paramètre de la valeur de remboursement pour les entreprises de titres-services.
- **À partir du quatrième trimestre 2026, la cotisation patronale pour les vacances annuelles des ouvriers augmente.** La cotisation trimestrielle de 5,57 % passe à 5,69 % au 1er octobre 2026 et à 5,84 % au 1er janvier 2027, et ce jusqu'à fin 2033, afin de reconstituer les réserves de l'Office national des vacances annuelles (projet d'AR ; avis unanime du CNT n° 2494 du 14 juillet 2026, publication au Moniteur belge encore attendue). Les aides ménagères sont des ouvrières, de sorte que la mesure frappe l'ensemble de la masse salariale du secteur. Chez un grand acteur du secteur, cela représente au quatrième trimestre 2026 environ 2 centimes par titre-service, et à partir de 2027 environ 5 centimes – soit plus d'un cinquième de ce qui reste par heure prestée.
- **La demande est sous pression.** Depuis le 1er janvier 2025, l'avantage fiscal est supprimé et le prix d'achat a augmenté – ensemble, près de trois euros de plus par heure pour le ménage. Plus le travail légal devient cher, plus l'écart avec le travail au noir se réduit.
- **Le nombre d'entreprises diminue visiblement.** Selon les chiffres du rapport d'audit lui-même, 1.015 entreprises ont reçu un subside en 2022, 985 en 2023 et encore 913 en 2024. Près d'un tiers d'entre elles était déjà en perte en 2023. Fusions, reprises et cessations sont la face visible d'une marge trop étroite.

La marge d'aujourd'hui se situe donc nettement en dessous des 25 centimes de 2023 – ce n'est pas une prévision, mais la somme de mesures et de hausses de coûts désormais acquises. L'analyse n'a pas été répétée, ou du moins ses résultats n'ont pas encore été partagés. Qui se fonde sur les chiffres de 2023 apprécie une situation qui n'existe plus.

5. Le secteur a déjà payé sa part

Le Gouvernement flamand a déjà économisé ces dernières années des centaines de millions d'euros sur le secteur, sans qu'un seul euro n'ait été prévu en contrepartie pour les entreprises de titres-services.

Lors de l'exercice budgétaire 2024, le Gouvernement flamand a décidé de supprimer la réduction d'impôt pour l'utilisateur de titres-services. Cette mesure rapporte au budget flamand environ 300 millions d'euros, et ce produit a été intégralement affecté à l'assainissement du budget. Aucun euro n'en est revenu aux entreprises de titres-services ni à leurs aides ménagères.

S'y est ajoutée l'augmentation du prix d'achat, intégralement destinée aux salaires et conditions de travail des aides ménagères. L'utilisateur paie donc aujourd'hui près de trois euros de plus par heure, le budget flamand économise des centaines de millions par an, et les entreprises n'ont rien reçu – alors qu'elles en assurent toute l'exécution. Qui frappe aujourd'hui à nouveau à la porte de ce secteur demande une deuxième contribution à celui qui a déjà payé la première en entier.

6. Une économie ne doit pas nécessairement être une hausse de prix – cela la rend bien plus lourde encore pour les entreprises

À côté d'une contribution plus élevée de l'utilisateur circule une piste qui laisse celui-ci totalement indemne : le prix reste à 10 €, mais l'intervention publique diminue, de sorte que l'entreprise reçoit moins par titre remboursé. Pour le budget, c'est la voie la plus confortable : il n'y a pas de signal-prix, donc pas de recul de la demande, pas d'agitation politique du côté de l'utilisateur, et l'économie est réalisée à 100 %. C'est précisément pour cela qu'il s'agit, pour le secteur, de la variante la plus dure des trois : il n'y a pas de recul de la demande pour amortir le choc, pas d'utilisateur pour le partager, et aucune marge pour l'absorber. La mesure tout entière tombe en une fois sur l'exploitation, sans que rien ne puisse être reporté sur le prix ou sur le volume.

- **Il n'existe aucun poste de coûts sur lequel absorber cela.** Environ 90 % du chiffre d'affaires est constitué de coûts salariaux fixés dans les CCT de la CP 322.01 ; la plus grande partie du reste sont des coûts fixes.
- **Celui qui ne peut supporter la baisse disparaît.** Sans réserve, il ne reste que la réduction d'activité ou la cessation.

Budgétairement « propre » signifie donc ici : entièrement à charge des entreprises. L'effet n'est pas moindre que celui d'une hausse de prix, il est seulement moins visible – il n'atterrit pas chez l'utilisateur, mais avec un temps de retard dans les comptes annuels du secteur.

> **Ce que cela signifie pour les économies annoncées.** Elles viennent s'ajouter à une contribution que le secteur a déjà intégralement fournie. La marge s'élevait en 2023 à 25 centimes par heure prestée et elle est aujourd'hui nettement plus basse. Toute mesure s'en déduit directement – qu'elle augmente la contribution de l'utilisateur ou qu'elle abaisse la valeur de remboursement pour les entreprises de titres-services. Une intervention de 25 centimes par titre-service efface entièrement le résultat du secteur ; tout ce qui dépasse ce montant est une perte. La hausse de prix d'un euro montre en outre que le coût réel dépasse la mesure sur papier. Des entreprises cessent, fusionnent ou sont reprises, et chaque heure qui disparaît ainsi du système part vers le travail au noir.

7. Ce que nous demandons au Gouvernement flamand

1. **Décidez sur la base de chiffres actuels, non sur ceux de 2023.** Appliquez la méthodologie de l'audit aux comptes annuels 2024 et 2025 – des années sans aides uniques – avant que des mesures ne soient prises. L'image sera plus étroite.
2. **Appréciez le secteur sur ce qui reste par heure prestée**, et non sur le rapport entre bénéfice et fonds propres. Incluez-y également les plus petites entreprises et celles en perte.
3. **Évaluez préalablement chaque mesure d'économie à son effet par titre-service**, sous quelque forme que ce soit – une contribution plus élevée de l'utilisateur comme une valeur de remboursement plus basse pour les entreprises de titres-services – et à ses conséquences pour l'emploi et les conditions de travail des aides ménagères.
4. **Discutez-en avec le secteur avant que les décisions ne tombent**, et non après.

Chiffres : rapport d'audit VTS2501 (IF – VTS, 03/2025) et Moniteur de rentabilité (Dép. WSE).