

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW  
BRIGITTE DE PAUW

AAN DE HEER BENOÎT CEREXHE,  
MINISTER VAN DE BRUSSELSE  
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST  
MET TEWERKSTELLING, ECONOMIE,  
WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK,  
BRANDBESTRIJDING EN DRINGENDE  
MEDISCHE HULP,

betreffende “de dienstencheques”.

TOEGEVOEGDE MONDELINGE VRAAG  
VAN MEVROUW FATIHA SAÏDI

betreffende “het gebruik van de  
dienstencheques in het Brussels Gewest”.

**De voorzitter.**- Al mijn verontschuldigen aan mevrouw Saïdi : haar vraag werd ingeschreven als een toegevoegde mondelinge vraag, terwijl ze die als eerste had ingediend.

Het woord is aan mevrouw De Pauw.

**Mevrouw Brigitte De Pauw.**- Ik stel vast dat alle mannelijke collega's de zaal hebben verlaten nu het gaat over een aantal zorgtaken.

Ik verwijs graag naar mijn parlementaire vraag van vorig jaar met betrekking tot het gebruik en de promotie van de dienstencheques, waarop ik van u een omstandig en constructief antwoord heb gekregen.

Ik blijf herhalen dat het systeem van de dienstencheques een handig instrument is om de hoge werkloosheidsgraad van de Brusselse laag- en kortgeschoolden in te dijken. Uit de statistieken blijkt immers dat de werkzaamheidsgraad in Brussel erg laag ligt in vergelijking met de andere gewesten.

U kondigde aan dat een bijzondere promotiecampagne zou worden gevoerd ter ondersteuning van het gebruik van de dienstencheques en dat deze campagne geëvalueerd zou worden.

QUESTION ORALE DE MME BRIGITTE DE  
PAUW

À M. BENOÎT CEREXHE, MINISTRE DU  
GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE  
BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DE  
L'EMPLOI, DE L'ÉCONOMIE, DE LA  
RECHERCHE SCIENTIFIQUE ET DE LA  
LUTTE CONTRE L'INCENDIE ET L'AIDE  
MÉDICALE URGENTE,

concernant "les titres-services".

QUESTION ORALE JOINTE DE MME FATIHA  
SAÏDI

concernant "l'utilisation des titres-services en  
Région bruxelloise".

**M. le président.**- Je présente mes excuses à Mme Saïdi, car sa question a été traitée comme question orale jointe, alors que les cachets attestent qu'elle est arrivée en premier.

La parole est à Mme De Pauw.

**Mme Brigitte De Pauw (en néerlandais).**- *Je renvoie à ma question parlementaire de l'an dernier concernant l'utilisation et la promotion des titres-services, à laquelle vous m'aviez répondu de manière détaillée et constructive.*

*Les titres-services constituent un outil utile pour endiguer le taux de chômage élevé des Bruxellois faiblement scolarisés.*

*La campagne de promotion des titres-services que vous aviez annoncée a-t-elle eu lieu ? Quelle en est l'évaluation ?*

*Le demande de travail via les titres-services semble avoir augmenté, mais il subsiste deux problèmes : trop peu de demandeurs d'emploi se seraient présentés et les entreprises qui font le lien entre l'ORBEM et les demandeurs d'emploi auraient transmis trop peu d'offres.*

*Il faudrait trouver une solution constructive, dans le cadre de "l'emploi interrégional", puisque nous ne pourrions pas résoudre seuls le problème du*

Wat zijn de resultaten van deze campagne? Wat is uit de analyse ervan gebleken?

Naar ik heb vernomen is de vraag naar arbeid via dienstencheques toegenomen. Toch lijkt het dat er nog twee problemen zijn. Ten eerste is het aanbod te beperkt, omdat te weinig werkzoekenden zich hebben aangeboden. Ten tweede is er een probleem op het vlak van de bedrijven die de BGDA en de werkzoekenden moeten samenbrengen.

Er hebben zich te weinig mensen aangemeld en er zijn te weinig vacatures doorgegeven aan de BGDA. Het lijkt me noodzakelijk om naar een constructieve oplossing te zoeken en een actief beleid te voeren.

Ik wens dit te plaatsen in het kader van de "intergewestelijke tewerkstelling". Als gewest kunnen we de werkloosheid van onze inwoners immers niet zelf oplossen.

De Brusselse werkzoekenden, en vooral de kort- en laaggeschoolden, zouden ook een baan moeten kunnen vinden in de economische groeipolen in Vlaanderen en Wallonië.

Het is mij bijvoorbeeld ter ore gekomen dat er in Leuven zeer veel vraag is naar kort- en laaggeschoolden die willen werken in het kader van de dienstencheques, maar dat er te weinig kandidaten zijn. Ik dring dus aan op meer samenwerking met de FOREM en de VDAB.

Wat waren de resultaten van de evaluatie van de promotiecampagne? Welke oplossingen ziet u om vraag en aanbod van werkzoekenden en bedrijven op elkaar af te stemmen? Is het uw bedoeling dat de BGDA gaat samenwerken met de VDAB en de FOREM, onder meer in het kader van de dienstencheques? Als deze cheques beter worden gepromoot, kunnen heel wat werkzoekenden aan een baan worden geholpen. Het is beter dat iemand werk heeft, dan dat hij moet leven van een vervangingsinkomen. Een job zorgt immers voor structuur.

**De voorzitter.**- Mevrouw Saïdi heeft het woord voor haar toegevoegde mondelinge vraag.

*chômage des Bruxellois.*

*Il devrait être possible pour les demandeurs d'emploi bruxellois, et principalement ceux qui sont peu scolarisés, de décrocher un emploi dans les pôles économiques en expansion en Flandre et en Wallonie.*

*Dans la région de Louvain, par exemple, les candidats ne suffisent pas à combler l'importante demande de travailleurs peu qualifiés recrutés par le biais des titres-services. J'insiste pour que la coopération avec le FOREM et le VDAB s'intensifie en ce sens.*

*Quels sont les résultats de l'évaluation de la campagne de promotion ? Quelles solutions envisagez-vous pour harmoniser l'offre et la demande en la matière ?*

*Peut-on espérer une collaboration entre l'ORBEM, le VDAB et le FOREM dans le cadre des titres-services ? Une promotion accrue de ce système permettrait d'aider des demandeurs d'emploi à trouver un travail.*

**M. le président.**- La parole est à Mme Saïdi pour sa question orale jointe.

**Mevrouw Fatiha Saïdi** (in het Frans).- *De dienstencheques hebben tot doel banen voor laaggeschoolden te creëren en kansarme gezinnen te helpen.*

*De wet van 20 juli 2001 voorziet in een jaarlijkse evaluatie van het systeem, met een eerste evaluatie in 2005. Ik heb de website geraadpleegd van het bedrijf dat door de federale overheid met die evaluatie is belast. Tot mijn grote verbazing is de informatie alleen maar beschikbaar in het Nederlands en het Engels.*

**De heer Benoît Cerexhe, minister** (in het Frans).- *Gaat het om de website van de federale overheid?*

**Mevrouw Fatiha Saïdi** (in het Frans).- *Ja.*

*Gelukkig heb ik de resultaten van de studie via andere bronnen te pakken gekregen. Uit de studie blijkt dat het systeem heel wat banen heeft gecreëerd en dat zowel de werknemers als de gebruikers vrij tevreden zijn.*

*U hebt reeds meegedeeld dat het moeilijk is om na te gaan hoeveel personen er precies in dienst worden genomen op basis van de dienstencheques. Die informatie is echter onmisbaar voor een evaluatie.*

*Beschikt u ondertussen over meer nauwkeurige gegevens voor het gewest? Zo ja, hoeveel jobs gaan naar Brusselaars? Is er een evolutie? Over welke jobs gaat het? Zijn zowel de werknemers als de gebruikers Brusselaars?*

*Uit het verslag blijkt dat bepaalde diensten zoals boodschappendiensten, centrales voor personen met beperkte mobiliteit en strijkwinkels maar een gering succes kennen.*

**Mme Fatiha Saïdi.**- Le système des titres-services mis en oeuvre par la loi du 20 juillet 2001 est potentiellement créateur d'emplois pour des travailleurs peu qualifiés et permet d'aider les familles les plus précarisées dans leur vie quotidienne.

C'est à ce titre qu'il rencontre notre plus grand intérêt et que je me permets d'y revenir par la voie de cette question.

M. le ministre, sachant que la loi du 20 juillet 2001 prévoyait une évaluation annuelle du système des titres-services pour la première fois à partir de 2005 et étant intéressée par la question, j'ai visité le site de la société chargée par l'autorité fédérale de produire ladite évaluation. Quelle ne fut pas ma surprise de constater que les possibilités linguistiques d'accès au contenu de ce site n'étaient que le néerlandais ou l'anglais.

**M. Benoît Cerexhe, ministre.**- C'est le site fédéral ?

**Mme Fatiha Saïdi.**- C'est le site fédéral.

Cependant, d'autres sources étant disponibles, nous avons pu trouver les résultats de l'étude. Celle-ci montre des performances plutôt bonnes de l'initiative en termes de nombre d'emplois créés et de niveau de satisfaction tant des travailleurs que des utilisateurs.

A la lumière des informations que j'ai collectées auprès de différentes sources, je souhaiterais avoir quelques précisions sur certains aspects de la question relevés dans cette évaluation.

Concernant les effectifs en Région bruxelloise, vous avez déjà fait part de la difficulté de connaître le nombre précis de personnes embauchées à Bruxelles par la voie des titres-services. Ces statistiques sont importantes en tant qu'indicateurs, pour nous permettre d'évaluer et, éventuellement, de rectifier les politiques menées.

Des chiffres plus précis sur la Région sont-ils actuellement disponibles ? Si oui, pourriez-vous nous indiquer l'évolution de l'emploi créé pour

*Is er een gerichte bewustmakingscampagne gepland, met name voor personen met beperkte mobiliteit?*

*Zijn er in Brussel specifieke promotiecampagnes gevoerd ten aanzien van de particulieren en de werknemers?*

*Zijn er in het kader van de uitbreiding van het systeem tot de kinderopvang nieuwe maatregelen gepland?*

**De voorzitter.**- De heer Cerexhe heeft het woord.

**De heer Benoît Cerexhe, minister** (in het Frans).- *Het Brussels Gewest heeft de dienstencheques begin 2004 ingevoerd. De resultaten zijn heel bemoedigend: de maatregel kent steeds meer succes.*

*Eind augustus 2005 waren er volgens de RVA 7.753 Brusselse gebruikers bij de erkende agentschappen ingeschreven. Het gebruik is vervijfvoudigd van 13.784 cheques in juni 2004 tot 60.023 in juni 2005.*

*In 2005 waren in Brussel 56 bedrijven erkend in het kader van de dienstencheques. Dat zijn er 20 meer dan in 2004. De inschrijving gebeurt op basis van de maatschappelijke zetel van het bedrijf, ook al is de activiteit niet tot dat grondgebied beperkt. Er zijn meer dan 400 ondernemingen in dit verband actief in het Brussels Gewest.*

des Bruxellois et la distribution de ces emplois ? Employeurs et utilisateurs sont-ils des Bruxellois ?

Concernant l'accès au système des titres-services par certaines catégories de personnes, le rapport relève le peu de recours à certains services, comme le service de courses, les centrales pour les personnes à mobilité réduite ou les ateliers de repassage. Ces services semblent peu connus des utilisateurs.

Pourriez-vous nous faire savoir si une sensibilisation ciblée, notamment sur les personnes à mobilité réduite, a été - ou sera - planifiée ?

Pouvez-vous aussi nous indiquer quelles sont les campagnes de promotion des titres-services auprès des particuliers et des travailleurs qui ont été spécifiquement mises en place à Bruxelles ?

Concernant l'extension du système à la garde d'enfants qui devrait être financée par la Région - je me réfère à une réponse que vous nous avez donnée le 13 juillet 2005 - des dispositions nouvelles ont-elles été envisagées ou sont-elles déjà mises en oeuvre ?

**M. le président.**- La parole est à M. Cerexhe.

**M. Benoît Cerexhe, ministre.**- La Région bruxelloise a mis en oeuvre la mesure titres-services début 2004. Les résultats obtenus en 2005 à Bruxelles sont très encourageants et attestent une progression marquante de l'utilisation ceux-ci.

Selon l'ONEM, à la fin août 2005, 7.753 utilisateurs bruxellois étaient inscrits dans les agences agréées. Le nombre de chèques achetés en 2005 par rapport à 2004 a été multiplié par cinq en Région bruxelloise. Entre juin 2004 et juin 2005, le nombre de chèques émis est passé de 13.784 à 60.023. Nous ne disposons pas encore de chiffres plus récents, mais tout semble indiquer qu'ils sont à la hausse.

On répertoriait, à la même époque également, 56 entreprises reconnues en tant que sociétés agréées dans la Région, ce qui représente une augmentation de 20 unités par rapport à 2004. Cette répartition est basée sur le siège social de

*Overeenkomstig het K.B. van 12 december 2001 moeten de erkende bedrijven elk trimester aan de RVA meedelen hoeveel arbeidsovereenkomsten ze hebben gesloten met vermelding van de categorie en de arbeidsuur.*

*Die gegevens maken geen melding van de woonplaats van de werknemers. Het is dus niet mogelijk relevante conclusies te trekken voor de tewerkstelling van Brusselaars.*

*De RVA is van plan eind oktober een lijst te publiceren van de werknemers die tijdens het tweede kwartaal in de Brusselse vestigingen van de betrokken bedrijven waren tewerkgesteld. Dat zal ons een beter beeld geven van de situatie.*

*Om de Brusselaars voor de maatregel te sensibiliseren, heeft de BGDA van 14 april tot 4 mei jongstleden een grootschalige promotiecampagne gevoerd die zowel tot de potentiële gebruikers als tot de geïnteresseerde werknemers gericht was. De campagne bestond uit televisie- en radiospots en reclame in verschillende Nederlandstalige en Franstalige kranten.*

*Daarnaast heeft de BGDA informatievergaderingen georganiseerd en een nummer van zijn krantje "Baanvast" (50.000 exemplaren) aan de dienstencheques gewijd om werkzoekenden te wijzen op de voordelen van het systeem.*

*(verder in het Nederlands)*

*Tijdens de promotiecampagne voor de dienstencheques werd een callcenter met een gratis nummer opgericht. Dit callcenter ontving ongeveer 5.500 vragen om informatie. De meeste vragen kwamen van Brusselaars. Ik weet niet zeker hoeveel geïnteresseerden uiteindelijk van het systeem van de dienstencheques gebruik hebben gemaakt.*

*(verder in het Frans)*

*De reclamecampagne richtte zich tot het grote publiek. Daarom werd de nadruk gelegd op de meest gevraagde hulp, namelijk schoonmaakhulp. Er is nog geen bewustmakingscampagne gevoerd*

l'entreprise, ce qui ne veut pas dire que les activités se limitent à ce territoire. Par contre, la liste des entreprises actives en Région bruxelloise est bien plus longue. On y retrouve plus de 400 entreprises.

L'A.R. Du 12 décembre 2001 concernant les titres-services impose aux entreprises agréées l'obligation de communiquer chaque trimestre, à l'ONEM, le nombre de contrats de travail, selon la catégorie et le temps de travail. Ces données ne permettent pas de distinguer le lieu de domicile des travailleurs.

On ne peut donc pas, et je le regrette, tirer de conclusions pertinentes au niveau de l'emploi des Bruxellois. L'ONEM prévoit, pour la fin octobre 2005, la publication d'une statistique reprenant l'ensemble des travailleurs occupés durant le deuxième trimestre 2005 dans les sièges d'exploitation localisés à Bruxelles. Nous disposerons alors d'une approximation du nombre de Bruxellois occupés dans le cadre des titres-services.

Concernant la sensibilisation du public bruxellois à cette mesure, l'ORBEM a mis en place une campagne de promotion des titres-services auprès du grand public, qui visait tant les utilisateurs potentiels que les travailleurs intéressés. Elle s'est déroulée du 14 avril au 4 mai 2005, et comprenait des spots télé, des spots radio et des insertions publicitaires importantes dans différents journaux tant francophones que néerlandophones. Les spots télé et radio ont été diffusés à des heures de grande écoute, avant et après les journaux télévisés, ou avant un film à succès.

Outre cette campagne grand public, l'ORBEM a également mis en place une série d'actions afin de sensibiliser les chercheurs d'emploi aux avantages qu'il y a à travailler dans le système des titres-services (publication d'un « Mode d'emploi » - le journal de l'ORBEM, diffusé à 50.000 exemplaires - consacré aux titres-services, séances d'information).

*(poursuivant en néerlandais)*

*Le numéro gratuit ouvert lors de la campagne de promotion des titres-services a reçu à peu près*

*ten aanzien van personen met een beperkte mobiliteit.*

*(verder in het Nederlands)*

Ik heb de BGDA destijds opdracht gegeven om de promotiecampagne te evalueren. Tijdens een bijeenkomst met de BGDA op 15 september 2005 hebben de erkende ondernemingen verklaard dat het aantal gebruikers en werknemers aanzienlijk is gestegen als gevolg van de campagne. Ze wensten ook dat de promotiecampagne zou worden herhaald.

De BGDA zal deze privé-agentschappen op een proactieve manier benaderen om de werkzoekenden vlotter te doen ingaan op deze werkaanbiedingen. Mijn medewerkers analyseren samen met de directie van de BGDA verschillende oplossingen daarvoor.

Wat de interregionale mobiliteit betreft: in het kader van de dienstencheques zijn het de erkende ondernemingen die de werkaanbiedingen van privé-klanten beheren. Hun gegevens en werkaanbiedingen voor heel België staan op de website van Accor. Sommige erkende ondernemingen uit Brussel beheren uitsluitend werkaanbiedingen voor diensten in de Brusselse gemeenten. Andere ondernemingen echter, zoals uitzendkantoren, beperken zich absoluut niet tot de 19 Brusselse gemeenten. Werkzoekenden die bij een uitzendkantoor aankloppen, worden in hun zoektocht dus niet beperkt tot het Brussels Gewest. Op die manier kunnen de Brusselse werkzoekenden ook over de aanbiedingen in de rand beschikken.

*(verder in het Frans)*

*In uitvoering van het regeringsbesluit van 30 juni 2005 worden er 50 GESCO-werknemers in dienst genomen voor kinderopvang. De sollicitatieprocedure loopt.*

*We mogen de dienstencheques en de GESCO-banen echter niet door elkaar halen. De regering heeft beloofd om in de sectoren openbare netheid, veiligheid en kinderopvang 300 nieuwe GESCO-banen te creëren in 2005, 400 in 2006 en 500 in 2007.*

*5.500 demandes d'information, émanant pour la plupart de Bruxellois. Mais je ne sais pas combien d'entre eux ont finalement utilisé le système des titres-services.*

*(poursuivant en français)*

La campagne de publicité décrite ci-dessus s'adressait au grand public. L'accent a donc été mis sur ce qui était le plus demandé, à savoir le nettoyage à domicile. Aucune sensibilisation sur les personnes à mobilité réduite n'a été effectuée à ce jour.

*(poursuivant en néerlandais)*

*J'ai demandé à l'époque à l'ORBEM d'évaluer la campagne de promotion. Les entreprises agréées ont déclaré que le nombre d'utilisateurs et de travailleurs avait considérablement augmenté à la suite de cette campagne et ont souhaité qu'elle soit répétée.*

*L'ORBEM va aborder ces agences privées de manière proactive pour faciliter encore davantage l'accès des demandeurs d'emploi à ces offres.*

*En ce qui concerne la mobilité interrégionale dans le cadre des titres-services, ce sont les entreprises agréées qui gèrent les offres d'emploi des clients privés. Certaines d'entre elles se limitent exclusivement aux communes bruxelloises, d'autres non. C'est ainsi que les demandeurs d'emploi bruxellois peuvent aussi accéder aux offres dans la périphérie.*

*(poursuivant en français)*

Enfin, pour répondre à la question de Mme Saïdi relative à la petite enfance, les ministres de l'Emploi et du Budget ont octroyé 50 nouveaux ACS (Agents contractuels subventionnés) au secteur associatif petite enfance en 2005, conformément à la décision du gouvernement du 30 juin dernier. Les engagements sont en cours.

Il ne faut pas confondre la mesure titres-services et la mesure ACS. L'engagement que nous avons pris au sein du gouvernement est de créer 300 nouveaux postes ACS en 2005, 400 en 2006, 500 en 2007. Ces postes seront affectés à trois

**De voorzitter.**- Mevrouw De Pauw heeft het woord.

**Mevrouw Brigitte De Pauw.**- Steeds meer mensen die op zoek zijn naar hulp bij huishoudelijke taken zijn vragende partij voor dienstencheques. Ik vraag me echter af of de werkzoekenden voldoende warm worden gemaakt voor het systeem. Als ik het goed heb begrepen, hebben slechts 457 van de 50.000 werkzoekenden die bij de BGDA zijn ingeschreven, positief gereageerd op het voorstel van de BGDA om in het kader van de dienstencheques aan de slag te gaan. Ik vind dat een laag cijfer en hoop dat de werkzoekenden voldoende gestimuleerd worden.

Het is niet mijn bedoeling om de jacht te openen op werklozen. Ik beschouw werkloosheid als een tijdelijk probleem, waarvoor er terecht een vervangingsinkomen bestaat. Er moet een positief beleid worden gevoerd om zoveel mogelijk mensen aan het werk te helpen. Onlangs is een studie uitgevoerd waaruit is gebleken dat de kinderen van mensen die leven van een vervangingsinkomen vaak laaggeschoold blijven, weinig kans maken op de arbeidsmarkt en later dikwijls ook van een vervangingsinkomen leven. Ik pleit dan ook voor een actiever beleid om de werkloze Brusselaars een betere toekomst te bieden.

**De voorzitter.**- Mevrouw Saïdi heeft het woord.

**Mevrouw Fatiha Saïdi** *(in het Frans).*- *De regering moet meer aandacht hebben voor personen met een beperkte mobiliteit. De dienstencheques moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Ze kunnen dan een instrument zijn om de integratie bevorderen.*

*Ik dank u voor uw verduidelijkingen over de*

secteurs : la propreté, la sécurité et la petite enfance. Dans ce cadre, je fais référence à la décision du gouvernement du 30 juin dernier, créant 50 postes ACS dans le domaine de la petite enfance.

**M. le président.**- La parole est à Mme De Pauw.

**Mme Brigitte De Pauw** *(en néerlandais).*- *De plus en plus de personnes qui recherchent une aide ménagère sont favorables au système des titres-services. Par contre, seuls 457 des 50.000 demandeurs d'emploi inscrits à l'ORBEM ont réagi positivement à la proposition de travailler avec ce système.*

*Ce n'est pas mon intention d'ouvrir une chasse aux sorcières. Une étude récente révèle que les enfants de personnes qui vivent d'un revenu de remplacement sont souvent peu scolarisés, ont de faibles chances sur le marché de l'emploi et dépendront souvent eux aussi d'un revenu de remplacement. Il faut mener une politique positive et active pour offrir un meilleur avenir aux Bruxellois sans emploi.*

**M. le président.**- La parole est à Mme Saïdi.

**Mme Fatiha Saïdi.**- Le gouvernement devrait être un peu plus sensible aux personnes à mobilité réduite et handicapées. L'accès aux titres-services pourrait constituer une manière pour ces personnes d'être intégrées à la société. Cette mesure doit être mise à disposition de tous les citoyens bruxellois et belges.

---

*GESCO-banen en de kinderopvang.*

Je vous remercie pour vos précisions sur les postes ACS et les gardes d'enfants. Je me suis référée à un document parlementaire, une réponse relative aux titres-services que vous avez donnée le 13 juillet 2005, parce que tout cela me semblait très imprécis.

*- De incidenten zijn gesloten.*

*- Les incidents sont clos.*