



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

de la Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

2020

Sommaire

Sommaire	2
Présentation de la Commission	3
1. Historique.....	3
2. La Commission d’agrément au sein du CESE Wallonie.....	3
Le dispositif Titres-services : objet et état des lieux	4
Références légales	6
Missions	6
Composition.....	7
Activités 2020	9
1. Avis	9
2. Auditions.....	9
3. Courriers.....	10
4. Autres travaux	10
Liens utiles	11

Présentation de la Commission

1. Historique

Suite à la sixième réforme de l'Etat, le dispositif des titres-services a été régionalisé. La Wallonie est compétente pour cette matière depuis le 1^{er} juillet 2014 mais en exerce effectivement la gestion depuis le 1^{er} janvier 2016.

Depuis la régionalisation, le dispositif a été revu sur certains points (ex. diminution de la déductibilité fiscale pour les utilisateurs, assouplissement de l'obligation d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés, remboursement de la caution de 25.000€ après 5 ans d'activité si l'entreprise n'est pas redevable d'arriérés d'impôts ou de cotisations, raccourcissement des délais de remboursement des titres-services à l'entreprise par l'émetteur de chèques, ...). Ces modifications, introduites par le décret wallon du 28 avril 2016¹ et par l'AGW du 1er décembre 2016², portaient également sur la mise en place, en Wallonie, d'une Commission consultative d'agrément chargée de rendre des avis au Ministre sur l'octroi ou le retrait d'agrément des entreprises titres-services. Cette Commission, instituée au sein du Conseil Economique, social et environnemental de Wallonie (CESE Wallonie), a pris le relais, pour la Wallonie, de l'ancienne Commission fédérale qui était logée à l'ONEM.

L'installation officielle de la Commission au CESE Wallonie a eu lieu le 10 mars 2017.

2. La Commission d'agrément au sein du CESE Wallonie

La Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services fait partie des 8 Commissions d'agrément hébergées au CESE Wallonie.

CESE Wallonie	Pôles	Commissions consultatives	Commissions d'agrément
<ul style="list-style-type: none">› Conseil économique, social et environnemental de Wallonie› Assemblée› Assemblée générale› Bureau› Services transversaux› Commissions internes<ul style="list-style-type: none">② Action/intégration sociale② Economie/politiques industrielles② Emploi-formation② Finance/institutionnel/Budgets② Germanophone	<ul style="list-style-type: none">› Aménagement du Territoire› Energie› Environnement› Logement› Mobilité› Politique scientifique› Ruralité	<ul style="list-style-type: none">› Comité de Contrôle de l'Eau› Commission royale des Monuments Sites et Fouilles (CRMSF)› Conseil du Tourisme› Conseil wallon de l'Economie sociale (CWES)› Conseil wallon de l'Egalité entre Hommes et Femmes (CWEHF)› Observatoire du Commerce	<ul style="list-style-type: none">› Commission des centres d'insertion socio-professionnelle (CISP)› Commission Chèques› Commission Congé-éducation payé› Commission consultative et d'agrément des entreprises d'économie sociale (COMES)› Commission consultative et de concertation en matière de placement (COPLA)› Commission Entreprises Titres-Services› Commission Fonds Formation Titres-Services› Commission Plan Mobilisateur des technologies de l'information et de la communication (PMTIC)

Voici la structure du CESE Wallonie :

Outre ses Commissions internes, le Conseil assure également le secrétariat de 7 pôles thématiques, de 6 Conseils consultatifs et de 8 Commissions d'agrément d'organismes actifs dans le domaine de l'économie, de l'emploi et de la formation.

¹ Décret du 28 avril 2016 portant mise en œuvre de la sixième réforme de l'Etat et diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi (M.B. 11.05.16). Ce décret a notamment modifié la loi du 12 décembre 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

² AGW du 01.12.16 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. 20.12.16).

Il est à noter que suite à l'adoption, en octobre 2018, d'un décret modifiant la dénomination et la composition du Conseil³, le CESW est devenu le CESE Wallonie (Conseil économique, social et environnemental de Wallonie). Depuis janvier 2020, le Conseil accueille en effet des représentants des associations environnementales, venues se joindre aux organisations patronales et syndicales pour assurer l'exercice de la fonction consultative wallonne. Pour plus d'informations : <http://www.cesewallonie.be>

Le dispositif Titres-services : objet et état des lieux

Le dispositif titres-services a été instauré par la loi du 12 décembre 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité. La mise en place de cette mesure avait pour objectifs :

- L'augmentation du taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi.
- La lutte contre le travail au noir.
- L'amélioration de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages.

Les titres-services constituent un moyen de paiement pour des prestations de travaux et de services de proximité effectués par des travailleurs ayant conclu un contrat de travail titres-services. Les activités autorisées dans le cadre du dispositif sont :

- Des activités effectuées au domicile de l'utilisateur : le nettoyage du domicile y compris les vitres, la lessive et le repassage, les petits travaux de couture occasionnels et la préparation de repas.
- Des activités effectuées en dehors du domicile de l'utilisateur : les courses ménagères afin de répondre à des besoins journaliers, le transport accompagné de personnes à mobilité réduite et le repassage (y compris le raccommodage du linge à repasser).

Les différents intervenants du dispositif sont :

- Les pouvoirs publics : ils déterminent le cadre réglementaire du dispositif et subventionnent la mesure. En 2020, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 14,86 €⁴ par heure.
- Les utilisateurs titres-services : ils peuvent commander 500 titres-services (correspondant à 500 heures de prestation) par année civile, les 400 premiers au prix de 9 € et les 100 deniers au prix de 10 €.
- Les travailleurs : ils sont engagés sous contrat de travail titres-services par une entreprise agréée et prestent des travaux ou des services de proximité.
- Les entreprises agréées : elles emploient les travailleurs titres-services et organisent les prestations auprès des utilisateurs.

³ Décret du 18 octobre 2018 modifiant, d'une part, le décret du 25 mai 1983 modifiant, en ce qui regarde le Conseil économique régional pour la Wallonie, la loi cadre du 15 juillet 1970 portant organisation de la planification et de la décentralisation économique et instaurant un Conseil économique et social de Wallonie et, d'autre part, le décret du 6 novembre 2008 portant rationalisation de la fonction consultative (M.B. 08.11.18).

⁴ Montant indexé, à dater du 1^{er} mars 2020.

Du point de vue administratif, les acteurs sont :

- Le SPW : La Direction des emplois de proximité (DEPX) du SPW Economie, Emploi, Recherche, chargée de l'agrément des opérateurs et le Département de l'Inspection économique et sociale, chargé du contrôle du respect de la réglementation.
- Le FOREm : chargé de la gestion financière et de la gestion opérationnelle du dispositif.
- L'émetteur de chèques : prestataire privé choisi après appel d'offres, auprès de qui les utilisateurs achètent les titres-services et qui assure les versements aux entreprises agréées (intervention de l'utilisateur (9 €) et de la Wallonie (14,86 €). En 2020, ce prestataire est Sodexo.
- La Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services : elle intervient dans le cadre des procédures d'agrément ou de retrait d'agrément des entreprises.

Quelques données chiffrées pour 2020⁵ :

- Entreprises : fin décembre 2020, 918 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 961 entreprises agréées fin janvier 2020). Parmi celles-ci, 544 avaient leur siège social en Wallonie (553 fin janvier 2020).
- Utilisateurs : on compte 292.531 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2020.
- Travailleurs : 46.524 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en Wallonie. Le nombre de travailleurs actifs a fortement fluctué au cours de cette année de crise sanitaire, celui-ci est passé de 37.000 en janvier pour tomber à 23.000 en avril et ensuite remonter progressivement pour atteindre 35.000 travailleurs actifs au cours du mois de décembre 2020.
- Nombre de titres-services : 25.408.688 titres-services ont été émis et 25.063.917 titres-services ont été remboursés.
- Le budget effectivement utilisé en Wallonie en 2020 s'élève à 377.590.814 €⁶.

A noter qu'en 2020, dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19, des mesures particulières ont été adoptées vis-à-vis des entreprises titres-services afin de les soutenir⁷.

⁵ Source : FOREm

⁶ Ce chiffre correspond aux subventions et ne tient pas compte des frais de gestion.

⁷ Cf. arrêtés de pouvoirs spéciaux n°11, 39 et 58 :

- Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 11 du 31 mars 2020 relatif aux diverses dispositions prises en matière d'emploi, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, en ce compris dans le champ de l'économie sociale, M.B., 03 04 2020.
- Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 39 du 7 mai 2020 modifiant l'arrêté de pouvoirs spéciaux n° 11 du 31 mars 2020 relatif aux diverses dispositions prises en matière d'emploi, de formation et d'insertion socioprofessionnelle, en ce compris dans le champ de l'économie sociale, M.B., 15 05 2020
- Arrêté du Gouvernement wallon de pouvoirs spéciaux n° 58 du 1^{er} décembre 2020 relatif aux diverses dispositions prises, dans le cadre du plan rebond COVID-19, en matière d'emploi et d'insertion socioprofessionnelle, en ce compris dans le champ de l'économie sociale, M.B., 10 12 2020

Références légales

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité⁸.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services⁹.

Missions

La Commission a pour mission de rendre des avis concernant l'octroi ou le retrait de l'agrément des entreprises titres-services.

La procédure d'agrément des entreprises prévoit que l'administration soumette toute nouvelle demande d'agrément à la Commission pour avis. La Commission dispose alors d'un délai de 2 mois à dater de la réception du dossier pour remettre son avis.

Par ailleurs, en fonction de la nature des infractions commises par les entreprises, la réglementation titres-services prévoit 3 types de retrait d'agrément : le retrait avec sursis, le retrait immédiat et le retrait d'office. Il est prévu que la Commission intervienne dans les procédures de retrait avec sursis et de retrait immédiat, les retraits d'office pouvant en effet être directement proposés au Ministre par l'administration dans la mesure où les infractions qui y sont liées laissent peu de marge à l'interprétation¹⁰. Dans le cadre des deux procédures de retrait susmentionnées, la Commission dispose également d'un délai de 2 mois pour se prononcer, à dater de sa saisine

⁸ Telle que modifiée notamment par le décret wallon du 28 avril 2016 portant mise en œuvre de la 6ème réforme de l'Etat et diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi (M.B. 11.05.16) ainsi que par le décret du 28 février 2019 relatif au contrôle des législations et réglementations relatives à la politique économique, à la politique de l'emploi et à la recherche scientifique ainsi qu'à l'instauration d'amendes administratives applicables en cas d'infraction à ces législations et réglementations (M.B. 03.05.19).

⁹ Tel que modifié notamment par l'AGW du 1er décembre 2016 modifiant l'AR du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'AR du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services (M.B. 20.12.16), par l'AGW du 4 avril 2019 portant exécution du décret du 28 février 2019 susmentionné (M.B. 21.06.19) ainsi que par l'AGW du 9 mai 2019 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le Fonds de Formation Titres-services (M.B. 02.08.19).

¹⁰ Cf. articles 2sexies (agrément), 2septies (retrait avec sursis), 2octies (retrait immédiat) et 2nonies (retrait d'office) de l'AR du 12.12.01.

Composition

La Commission est composée de 10 membres effectifs et de 10 membres suppléants, nommés par le/la Ministre de l'Emploi :

Avec voix délibérative :

- 4 membres effectifs et 4 membres suppléants, présentés par les organisations les plus représentatives des travailleurs;
- 4 membres effectifs et 4 membres suppléants, présentés par les organisations les plus représentatives des employeurs, dont au moins un membre effectif et un membre suppléant représentant le secteur de l'économie sociale.

Avec voix consultative :

- 1 membre effectif et 1 membre suppléant représentant le FOREm ;
- 1 membre effectif et 1 membre suppléant représentant l'Administration.

En vertu de l'article 2ter de l'AR du 12.12.01, les mandats ont une durée de 4 ans, renouvelables. En 2020, les membres de la Commission étaient désignés par l'arrêté ministériel du 7 mars 2017 (M.B. 06.04.17).

En vertu de l'article 2ter de l'AR du 12.12.01, la présidence est assurée par un des membres représentant les organisations représentatives des travailleurs ou les organisations représentatives des employeurs, sur proposition du CESE Wallonie. Ce poste est occupé depuis le 19 décembre 2019 par M. Sébastien DUPANLOUP (FGTB).

Composition de la Commission au 31.12.20¹¹

Président : Sébastien DUPANLOUP

Secrétaire : Claude GONTIER

Secrétaire adjointe : Anne GUILLICK

Secrétaires administratives : Carmelina MONTAGNINO – Laurie PRESTI

Composante	Membre effectif.ve	Membre suppléant.e
<i>Avec voix délibérative</i>		
Organisations représentatives des employeurs	Florence GILBERT DE CAUWER (UWE) Arnaud LE GRELLE (UWE) Magali HANKARD (UCM) Anne-Sophie CHRONIS (Atout EI)	Herwig MUYLDERMANS ¹² (UWE) Hanne POLLET (UWE) Eric GALAND (UWE) Bénédicte SOHET (Concertes)
Organisations représentatives des travailleurs	Daniel DRAGUET (FGTB) ¹³ Sébastien DUPANLOUP (FGTB) Marc DELVENNE (CSC) Sandra ANTENUCCI (CSC)	Michel MATHY (FGTB) Laure HOMERIN (FGTB) Christian PETERS (CSC) Géraldine FRECHAUTH (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
FOREm	Céline MARCHAL ¹⁴	Candice MONDO ¹⁵
Administration (Direction des Emplois de proximité/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Stéphane LAMBOTTE

¹¹ Cf. AM du 07.03.17, tel que modifié au 31.12.20. A noter que la Commission sera entièrement renouvelée en 2021 (Arrêté ministériel du 11.02.21 – M.B. 19.02.21).

¹² M. Herwig MUYLDERMANS sera remplacé par M. Andreas VEROUGSTRAETE, à dater du 14.01.21.

¹³ En remplacement de M. Gianni INFANTI, à dater du 10.09.20.

¹⁴ Mme Céline MARCHAL sera remplacée par Mme Candice MONDO, à dater du 14.01.21.

¹⁵ Mme Candice MONDO sera remplacée par M. Claude FREDERICKX, à dater du 14.01.21.

Activités 2020

Malgré la crise du Covid-19, la Commission a poursuivi ses travaux. Ainsi, en 2020, la Commission s'est réunie à dix reprises. Elle s'est réunie 4 fois en présentiel (le 27 janvier, le 17 février, le 3 septembre et le 28 septembre) et 6 fois en visioconférence (le 18 mai, le 8 juin, le 6 juillet, le 26 octobre, le 30 novembre et le 17 décembre). En outre, la réunion qui devait se tenir en mars 2020 a été remplacée par une consultation électronique.

1. Avis

Au cours de l'année 2020, la Commission a rendu 28 avis portant sur les dossiers suivants :

- 14 dossiers de demande d'agrément. Tous ont reçu un avis favorable.
- 14 dossiers concernant des entreprises en infraction au regard de la législation titres-services. La Commission a rendu:
 - 2 avis favorables au maintien de l'agrément ;
 - 3 avis favorables au retrait immédiat de l'agrément ;
 - 5 avis favorables au retrait avec sursis de l'agrément ;
 - 4 avis favorables à une levée de retrait avec sursis. En effet, 4 entreprises qui ont, durant l'année 2019 ou 2020, fait l'objet d'un retrait d'agrément avec sursis, ont été invitées à se mettre en ordre avec la législation TS endéans les 4 mois suivant la notification de cette décision. Après examen des pièces produites par ces 4 entreprises pour se mettre en conformité, la Commission s'est prononcée en faveur de la levée du retrait avec sursis et donc du maintien de leur agrément.

A noter que lors de sa dernière réunion de l'année 2020, la Commission a examiné et pris position sur 2 autres dossiers (1 demande d'agrément et 1 dossier d'infraction). Toutefois, les avis portant sur ces 2 dossiers n'ont pu être adoptés valablement qu'à l'issue d'une procédure électronique qui s'est clôturée en janvier 2021. Ces 2 avis ont dès lors été adoptés formellement le 6 janvier 2021 bien que les dossiers aient été examinés et que les responsables des entreprises aient été auditionnés lors de la réunion du 17 décembre 2020.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 23 entreprises dans le cadre de leur demande d'agrément ou dans le cadre d'une procédure de retrait d'agrément. A noter que les entreprises ayant introduit une demande d'agrément et les entreprises concernées par une procédure de retrait d'agrément sont systématiquement conviées à une audition auprès de la Commission. Sur les 26 entreprises convoquées en 2020 (pas d'audition pour les levées de retrait avec sursis), 2 entreprises ne se sont pas présentées et 1 audition a dû être annulée en mars 2020 compte tenu de la situation sanitaire.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 29 courriers :

- 26 courriers adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission (convocations, report de dates d'audition, ...).
- 3 courriers adressés à la Ministre de l'Emploi, Mme C. MORREALE (transmission des avis de retrait d'agrément).

4. Autres travaux

En 2020, les travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- L'examen des dossiers d'agrément ou d'infraction qui lui ont été soumis par l'administration (30 dossiers en 2020) ;
- La prise d'acte des procédures de retrait d'office entamées par l'administration pour 8 entreprises titres-services ayant des dettes ONSS ou des dettes d'impôt ;
- La prise d'acte d'un transfert d'agrément dans le cadre d'une fusion d'entreprises ;
- Le suivi des avis rendus par la Commission ;
- L'adoption de nouvelles fiches de présentation des dossiers d'agrément et d'infraction ;
- Le lancement d'une réflexion de fond sur l'activité de repassage compte tenu des nombreuses infractions constatées dans ce domaine. Un groupe de travail dédié à cette thématique sera lancé en 2021 ;
- Un point d'attention sur la situation des travailleurs en cas de retrait d'agrément ;
- L'approbation du rapport d'activités 2019 de la Commission ETS ;
- Des informations diverses : information sur la tenue d'un séminaire à l'INAMI intitulé « Le système des titres-services et ses effets sur l'emploi et l'incapacité de travail en Belgique » ; information sur la demande du Parlement wallon d'avoir une présentation du dernier rapport d'activités de la Commission ; état d'avancement du cahier des charges en vue de la prochaine évaluation du dispositif TS ; questionnement sur la vente d'entreprises TS par des agences immobilières ; mesures Covid pour le secteur des titres-services ; circulaire du 13 février 2019 relative aux administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager une entreprise TS impliqués dans une liquidation

Par ailleurs, une réunion s'est tenue le 21 février 2020 à l'initiative du Cabinet de la Ministre de l'Emploi afin d'échanger sur l'entrée en vigueur des nouvelles obligations légales applicables au dispositif titres-services à dater du 1^{er} janvier 2021 (moyenne de 19h de travail/ETP et de 9 heures de formation/ETP) et d'identifier des pistes d'optimisation de l'utilisation du Fonds de formation titres-services. Des représentants du Cabinet, des partenaires sociaux (dont certains siégeant en Commission ETS), du FOREm et de l'administration étaient présents à cette rencontre.

Enfin, le 16 septembre 2020, le rapport d'évaluation 2017 d'IDEA Consult sur le dispositif titres-services a été présenté aux membres de la Commission EFE du CESE Wallonie ainsi qu'aux membres de la Commission d'agrément des entreprises titres-services et aux membres de la Commission Fonds de formation titres-services.

Liens utiles

- Direction des emplois de proximité (DEPX- SPW Economie, Emploi, Recherche) : <http://emploi.wallonie.be/home/creation-demploi/les-titres-services.html>
- FOREM : <https://www.leforem.be/a-propos/titres-services.html>
- Emetteur de chèques : <https://titres-services.wallonie.be/>
- Conseil économique, sociale et environnemental de Wallonie (CESE Wallonie) : <http://www.cesewallonie.be>

Le rapport d'activités a été approuvé par la Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services le 7 septembre 2021.