



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

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

2021

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 2021.....	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.

Lors de 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. Fin 2021, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 15,34 €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 derniers 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 Jusqu'au mois d'août 2021, l'intervention régionale était de 14,86 € par heure (valeur nominale du TS à 9 €) ou de 13,86 € (valeur nominale du TS à 10 €). De septembre 2021 à décembre 2021 (inclus), ces montants ont respectivement été portés à 15,34 € et 14,34 €.

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 (15,34 €)). En 2021, 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.

En 2021, la base légale du dispositif titres-services a connu une nouvelle évolution. Ainsi, le décret du 9 décembre 2021 (M.B. 24.12.21) a modifié la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, en apportant plusieurs modifications (avec une entrée en vigueur au 3 janvier 2022, hormis les 2 premières puces ci-dessous). On peut citer notamment les mesures suivantes :

- Les nouvelles obligations incombant aux entreprises en matière de temps de travail (moyenne de 19 heures/semaine) et de formation (9 heures/ETP) sont dorénavant inscrites dans la loi du 20.07.21 (entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022) et non plus dans l'arrêté royal du 12.12.01⁵.
- L'entreprise devra compter une personne ayant suivi, dans les 5 années écoulées, une session d'information sur les titres-services organisée par le FOREm (entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023).
- Il sera dorénavant possible d'exclure du dispositif, durant une période pouvant aller jusqu'à 5 ans, les utilisateurs ayant eu un comportement inapproprié envers les travailleurs.
- L'entreprise et l'utilisateur devront conclure une convention écrite reprenant un certain nombre de mentions minimales.
- Lorsque l'activité titres-services se déroule dans la résidence de l'utilisateur, l'entreprise devra accompagner le travailleur avant l'accomplissement de la première prestation afin de veiller à son bien-être lors de l'exécution du travail.
- ...

Enfin, quelques données chiffrées pour 2021⁶ :

- Entreprises : fin décembre 2021, 882 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 909 entreprises agréées fin janvier 2021). Parmi celles-ci, 525 avaient leur siège social en Wallonie (541 fin janvier 2021).
- Utilisateurs : on compte 296.755 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2021.
- Travailleurs : 47.396 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en 2021.
- Nombre de titres-services : 30.088.205 titres-services ont été émis et 29.509.239 titres-services ont été remboursés au cours de l'année 2021.

⁵ A ce jour, ces obligations figurent toujours dans l'AR du 12.12.01, dans l'attente de la révision du texte. La procédure de modification de l'AR est en cours, le texte ayant été adopté en 2^{ème} lecture par le Gouvernement wallon le 19.07.22.

⁶ Source : FOREm

- Le budget réalisé de 2021 s'élève à 505.595.000 €⁷.

A noter qu'en 2021, dans le cadre de la crise sanitaire du Covid-19, une mesure particulière a été adoptée vis-à-vis des entreprises titres-services afin de les soutenir. Celle-ci visait à octroyer une prime de 360 euros par travailleur TS non placé en chômage temporaire au cours de la période allant du 15.04.21 au 15.05.21. Pour pouvoir en bénéficier, les entreprises devaient toutefois remplir un certain nombre de conditions⁸. La mesure, affectée au budget 2021, a finalement concerné 379 entreprises et 27.895 travailleurs.

Références légales

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité⁹.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services¹⁰.

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

⁷ Suite à la recommandation de la Cour des Comptes, la méthode de comptabilisation budgétaire a changé (sur base des TS remboursés et non plus des TS émis). La régularisation 2021 et années antérieures représente 53.602.702,46 € pris en charges sur le budget 2021.

⁸ Cf. AGW du 29.04.21 accordant, pour l'année budgétaire 2021, une subvention complémentaire aux entreprises titres-services afin de couvrir les dépenses pour l'année 2021 (M.B. 05.05.21).

⁹ Telle que modifiée, depuis la régionalisation du dispositif, par :

- le décret 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) ;

- 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) ;

- le décret du 9 décembre 2021 modifiant la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (M.B. 24.12.21).

¹⁰ Tel que modifié, depuis la régionalisation du dispositif, 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) ;

- l'AGW du 4 avril 2019 portant exécution du décret du 28 février 2019 susmentionné (M.B. 21.06.19)

- 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).

l'interprétation¹¹. 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.

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. Les membres qui ont siégé dans la Commission jusqu'au 10 février 2021 avaient été désignés par l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 mars 2017 (M.B. 06.04.17). La Commission a ensuite été intégralement renouvelée par l'AGW du 11 février 2021 modifiant l'AM du 9 mars 2017 désignant les membres de la Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services (M.B.19.02.21).

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. M. Sébastien DUPANLOUP (FGTB) qui préside la Commission depuis décembre 2019, a été reconduit dans sa fonction en 2021.

Composition de la Commission jusqu'au 10.02.21

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)	Andreas VEROUGSTRAETE (UWE) Hanne POLLET (UWE) Eric GALAND (UWE) Bénédicte SOHET (Concertes)

¹¹ Cf. articles 2sexies (agrément), 2septies (retrait avec sursis), 2octies (retrait immédiat) et 2nonies (retrait d'office) de l'AR du 12.12.01.

Organisations représentatives des travailleurs	Daniel DRAGUET (FGTB) Sébastien DUPANLOUP (FGTB) Marc DELVENNE (CSC) Sandra ANTENUCCI (CSC)	Michel MATHY (FGTB) Laure HOMERIN (FGTB) Christian PETERS (CSC) Nicolas VANDENHEMEL (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
FOREm	Candice MONDO	Claude FREDERICKX
Administration (DEPX/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Stéphane LAMBOTTE

Composition de la Commission à partir du 11.02.21 jusqu'au 31.12.21

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)	Andreas VEROUGSTRAETE (UWE) Hanne POLLET (UWE) Eric GALAND (UWE) Bénédicte SOHET (Concertes)
Organisations représentatives des travailleurs	Michel MATHY (FGTB) Sébastien DUPANLOUP (FGTB) Marc DELVENNE (CSC) Sandra ANTENUCCI (CSC)	Daniel DRAGUET (FGTB) Morgane BODSON (FGTB) Catherine DELOO (CSC) Nicolas VANDENHEMEL (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
FOREm	Candice MONDO	Claude FREDERICKX
Administration (DEPX/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Catherine MAES

Activités 2021

En 2021, la Commission s'est réunie à dix reprises¹² : les 25 janvier, 22 février, 26 avril, 17 mai, 28 juin, 30 août, 20 septembre, 25 octobre, 22 novembre et 20 décembre. En outre, un groupe de travail dédié à l'activité de repassage en titres-services s'est réuni à 3 reprises.

1. Avis

Au cours de l'année 2021, la Commission a rendu 23 avis portant sur les dossiers suivants :

- 9 dossiers de demande d'agrément ou d'extension 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 :
 - 9 avis favorables au maintien de l'agrément ;
 - 1 avis favorables au retrait avec sursis de l'agrément ;
 - 4 avis favorables à une levée de retrait avec sursis En effet, 4 entreprises qui avaient, durant l'année 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.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 17 entreprises dans le cadre de leur demande d'agrément ou dans le cadre d'une procédure de retrait d'agrément¹³. 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.

¹² En visioconférence via Teams compte tenu de la crise sanitaire.

¹³ Une entreprise supplémentaire a été convoquée dans le cadre d'une demande d'agrément, mais n'a pu être présente le jour de l'audition.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 17 courriers adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission (convocations, report de dates d'audition, ...).

4. Autres travaux

En 2021, 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 (22 dossiers en 2021)¹⁴.
- Le renouvellement de la présidence de la Commission.
- Le suivi des avis rendus par la Commission.
- Le lancement d'un groupe de travail dédié à l'activité de repassage en titres-services. Il est en effet apparu que la mise en œuvre de cette activité posait des problèmes récurrents et que de nombreuses infractions, constatées par les services d'inspection, avaient un lien avec le repassage en centrale. Ce groupe de travail s'est réuni à 3 reprises en 2021, et a associé, pour une partie des travaux, des experts membres des organisations siégeant en Commission. Les réflexions du GT se poursuivent en 2022.
- L'approbation du rapport d'activités 2020 de la Commission ETS.
- Des informations et échanges sur différents sujets : modalités de mise en œuvre des nouvelles obligations en termes de durée de temps de travail (moyenne de 19h/semaine) et en termes de formation des travailleurs TS (9h/ETP/an) applicables à partir du 1^{er} janvier 2022 ; les frais supplémentaires réclamées par certaines entreprises aux clients ; debriefing de l'émission #Investigation consacrée aux titres-services ; état d'avancement du prochain rapport d'évaluation du dispositif TS ; mesure d'aide à la formation au permis de conduire à l'attention des travailleurs TS ; perspective de saisine de la Commission afin de réaliser un modèle de convention utilisateurs.

A noter qu'en janvier 2021, l'émission #Investigation de la RTBF a réalisé un reportage sur la thématique des titres-services et a, dans ce cadre, filmé la réunion de la Commission ETS qui s'est tenue en visioconférence le 25 janvier 2021. L'objectif de ce tournage était de montrer le rôle joué par la Commission dans le cadre des dossiers d'infraction¹⁵.

¹⁴ A noter que la Commission a été consultée sur 22 dossiers en 2021. La différence entre le nombre de dossiers reçus (22) et le nombre d'avis remis (23) s'explique comme suit :

- 2 avis ont été formellement rendus en 2021 alors qu'ils avaient été analysés lors de la dernière réunion de 2020. En effet, les avis portant sur ces 2 dossiers n'ont pu être adoptés valablement qu'à l'issue d'une procédure électronique. Ces 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.
- Lors de sa dernière réunion de l'année 2021, la Commission a examiné et pris position sur 1 autre dossier d'infraction. Toutefois, l'avis portant sur ce dossier n'a pu être adopté valablement qu'à l'issue d'une procédure électronique qui s'est clôturée en janvier 2022. Cet avis a dès lors été adopté formellement le 10 janvier 2022 bien que le dossier ait été examiné et que l'entreprise ait été auditionnée lors de la réunion du 20 décembre 2021.

¹⁵ Les règles de confidentialité ont été strictement respectées et les dossiers examinés ce jour-là en Commission ont été anonymisés.

Enfin, en 2021, les représentants des interlocuteurs sociaux au sein de la Commission ETS ont été conviés à participer à 3 réunions de la Commission Emploi-Formation-Education (EFE) du CESE Wallonie, afin de contribuer aux travaux relatifs à l'avant-projet de décret portant diverses modifications à la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité (réunion EFE du 21 avril 2021) et aux travaux relatifs à l'avant-projet d'arrêté modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les TS et l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation TS (réunions EFE du 15 septembre et du 6 octobre 2021).

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 14 septembre 2022.