



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

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

2023

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 2023.....	9
1. Avis	9
2. Auditions.....	9
3. Courriers.....	10
4. Travaux et réflexions	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.

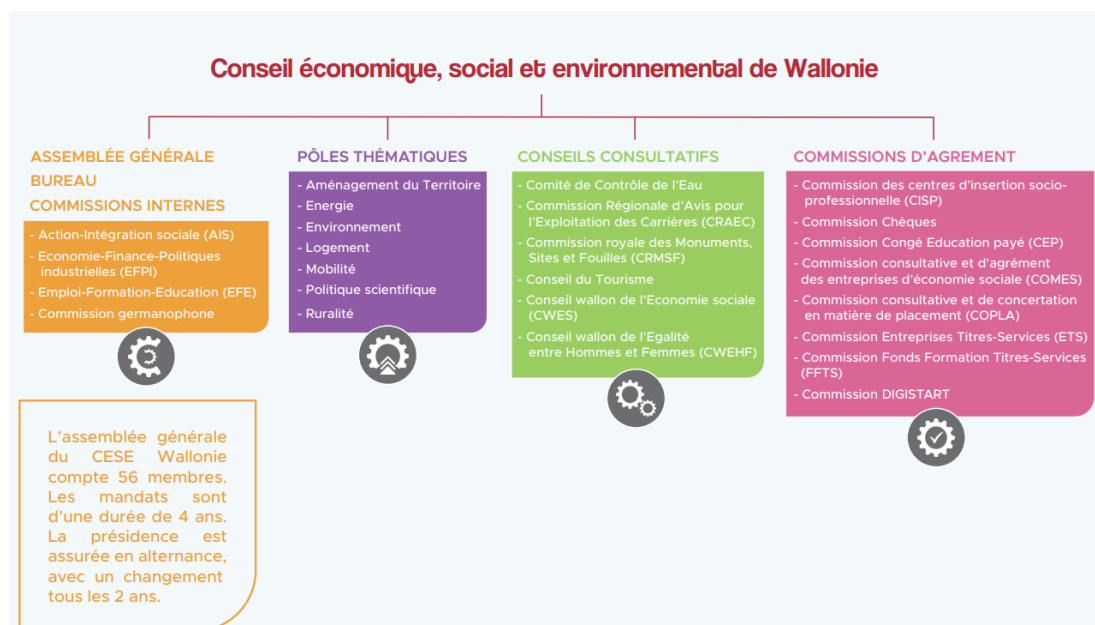
Depuis la régionalisation, le dispositif a été revu sur certains points (ex. diminution de la déductibilité fiscale pour les utilisateurs, assouplissement de l'obligation d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés, remboursement de la caution de 25.000€ après 5 ans d'activité si l'entreprise n'est 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 1^{er} 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.

Voici la structure du CESE Wallonie :



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).

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.

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 et subventionnent la mesure. Fin 2023, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 18,98 €⁴ par heure.
- Les utilisateurs titres-services : individuellement, ils peuvent commander 500 titres-services (correspondant à 500 heures de prestation) par année civile (1000 titres-services par ménage et 2000 titres-services pour les quotas spécifiques (handicap et famille monoparentale)).
- 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 Il y a eu une seule indexation en 2023 (vs 6 en 2022).

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 opérationnelle et financière ainsi que de l'évaluation 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. En 2023, ce prestataire est Pluxee⁵.
- 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 2023, la base réglementaire du dispositif titres-services a connu une nouvelle évolution. Ainsi, l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services a été modifié par l'AGW du 1^{er} décembre 2023 (M.B. 12.12.23). Les nouvelles dispositions introduites dans l'arrêté royal visent, pour l'essentiel, à :

- Augmenter la valeur faciale du titre-service, introduire de nouveaux paliers de tarification et prévoir une indexation automatique du prix d'acquisition pour le client ;
- Modifier les modalités de remboursement des titres-services. La valeur de remboursement sera calculée sur base de la date de la prestation et non plus de la date d'émission du titre-service ;
- Interdire la facturation de frais complémentaires aux clients ;
- Limiter les risques pour la santé des travailleurs via une analyse de risque et la surveillance de leur santé ;
- Améliorer le remboursement des frais de déplacement des aide-ménagères.

Ces modalités sont, pour la majorité, entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2024⁶.

Quelques données chiffrées pour 2023⁷ :

- Entreprises : fin décembre 2023, 798 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 820 entreprises agréées fin janvier 2023). Parmi celles-ci, 474 avaient leur siège social en Wallonie (487 fin janvier 2023).
- Utilisateurs : on comptait 296.262 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2023.
- Travailleurs : 46.413 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en 2023.
- Nombre de titres-services : 31.486.506 titres-services ont été émis et 29.049.270 titres-services ont été remboursés au cours de l'année 2023. A noter que la hausse des émissions est due à l'effet de l'augmentation du prix applicable au 1^{er} janvier 2024 (« effet écureuil »).
- Le budget réalisé de 2023 s'élève à 539.879.445,70 €.

⁵ A partir de décembre 2023, Sodexo Pass Belgium change de nom et devient Pluxee

⁶ Hormis les nouvelles modalités de remboursement qui sont entrées en vigueur au 1^{er} juillet 2024.

⁷ Source : FOREm

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 (laissant la possibilité à l'entreprise de régulariser la situation endéans les 4 mois), 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, 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).

⁹ Tel que modifié, depuis la régionalisation du dispositif, par :

- l'AGW du 1^{er} 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'AGW du 9 novembre 2022 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. 22.11.22) ;
- l'AGW du 1^{er} décembre 2023 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, et visant à réformer le financement des entreprises de titres-services et à encadrer le coût des titres-services pour les utilisateurs (M.B. 12.12.23).

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. Le dernier renouvellement intégral des membres a été réalisé par l'arrêté ministériel du 11 février 2021 (M.B. 19.02.21), avec une entrée en vigueur le jour de sa signature.

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 au 31.12.23¹¹

Président : Sébastien DUPANLOUP

Secrétaire : Claude GONTIER

Secrétaire adjointe : Anne GUILLICK

Secrétaire administrative : Martine DRIESSEN

Composante	Membre effectif.ve	Membre suppléant.e
<i>Avec voix délibérative</i>		
Organisations représentatives des employeurs	Florence GILBERT DE CAUWER (UWE)	/ ¹³
	Arnaud LE GRELLE (UWE)	/ ¹⁴
	Magali HANKARD (UCM)	Eric GALAND (UWE)
	/ ¹² (InitiativES)	Bénédicte SOHET (ConcertES)
Organisations représentatives des travailleurs	Michel MATHY (FGTB)	Daniel DRAGUET (FGTB)
	Sébastien DUPANLOUP (FGTB)	Morgane BODSON ¹⁵ (FGTB)
	Marc DELVENNE (CSC)	Catherine DELOO (CSC)
	Sandra ANTENUCCI (CSC)	Nicolas VANDENHEMEL (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
FOREm	Candice MONDO	Claude FREDERICKX
Administration (Direction des Emplois de proximité/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Catherine MAES

¹¹ Cf. AM du 11.02.21, tel que modifié au 31.12.23.

¹² Mme Caroline ZAKRAJSEK occupera le poste à partir du 23 mai 2024.

¹³ M. Maurits VANACKERE occupera le poste à partir du 23 mai 2024.

¹⁴ Mme Mégane MARNEFFE occupera le poste à partir du 23 mai 2024.

¹⁵ Mme Morgane BODSON sera remplacée par M. Patrick REHAN à partir du 23 mai 2024.

Activités 2023

En 2023, la Commission s'est réunie à onze reprises. Elle s'est réunie 7 fois en présentiel (le 23 janvier, 6 mars, le 27 mars, le 25 avril, le 26 juin, le 25 septembre et le 18 décembre) et 4 fois en visioconférence (le 22 mai, le 28 août, le 23 octobre et le 28 novembre).

1. Avis

Au cours de l'année 2023, la Commission a rendu 16 avis portant sur les dossiers suivants :

- 11 dossiers de demande d'agrément ou d'extension d'agrément. Tous ont reçu un avis favorable.
- 5 dossiers concernant des entreprises en infraction au regard de la législation titres-services. La Commission a rendu :
 - 1 avis favorable au maintien de l'agrément ;
 - 1 avis favorable au retrait immédiat de l'agrément ;
 - 2 avis favorables au retrait avec sursis de l'agrément ;
 - 1 avis favorable à une levée de retrait avec sursis. En effet, une entreprise qui avait, en 2022, fait l'objet d'un retrait d'agrément avec sursis, a été invitée 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 cette entreprise 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.

À noter qu'en 2023, tous les avis ont été adoptés à l'unanimité.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 15 entreprises dans le cadre de leur demande d'agrément ou dans le cadre d'une procédure de retrait d'agrément. À 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 Commission¹⁶.

La Commission a également entendu :

- M. Renaud DE BRYUN, Chef de Direction du Contrôle du Bien-être au travail de Namur pour une présentation du rapport résultant de la campagne d'inspection qui a eu lieu dans le secteur des titres-services en 2022 ;
- Mme Laetitia PIFFET, Responsable du service des amendes administratives du SPW EER, qui a présenté son service.

¹⁶ La différence entre le nombre d'avis rendus (16) et le nombre d'entreprises auditionnées (15) est due à l'avis favorable à la levée du retrait avec sursis, pour lequel il n'y a pas eu de nouvelle audition avant la remise d'avis.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 17 courriers :

- 15 courriers adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission (convocations, report de dates d'audition, ...).
- 2 courriers adressés à la Ministre de l'Emploi, Mme C. MORREALE (rappel note de réflexion sur le repassage et modification du ROI).

4. Travaux et réflexions

En 2023, les travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- L'examen des 18 dossiers¹⁷ d'agrément, d'infraction ou de levée de retrait avec sursis qui lui ont été soumis par l'administration.
- La modification du Règlement d'ordre intérieur de la Commission ETS afin de l'adapter à certaines évolutions (visioconférences, changement de nom du CESE Wallonie, changements informatiques, ...).
- Une présentation de la campagne d'inspection 2022 réalisée par le Contrôle du bien-être au travail dans le secteur des titres-services.
- Une présentation des missions et du fonctionnement du service des amendes administratives du SPW EER.
- L'approbation du rapport d'activités 2022 de la Commission ETS.
- Le suivi des avis rendus par la Commission.
- La conciliation des règles de publicité administrative avec celle de la confidentialité des travaux de la Commission.
- Des informations et échanges sur différents sujets :
 - la prime mobilité pour les aides ménagères ;
 - l'application de frais supplémentaires par les entreprises titres-services ;
 - la mise à disposition des entreprises, de la convention type « entreprise-utilisateur » ;
 - l'état d'avancement du marché public pour l'émetteur de chèques ;
 - les impacts, pour les aide-ménagères, des retraits d'agrément ;
 - le suivi accordé à la note de réflexion de la Commission sur l'activité de repassage en titres-services ;
 - la récolte des données relatives à l'obligation des 19 heures/semaine ;
 - l'état d'avancement du projet d'AGW visant à réformer le financement des entreprises TS et à encadrer le coût pour les utilisateurs ;
 - les débats du Parlement wallon sur les titres-services. La Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé du PW a en effet auditionné, durant l'année 2023, les auteurs du rapport d'évaluation du dispositif titres-services pour la période 2018-2020 (IDEA Consult) ainsi que plusieurs autres acteurs du secteur (organisations patronales et syndicales) ;
 - les communications adressées aux entreprises et aux clients par l'émetteur de chèques dans le cadre des nouvelles dispositions réglementaires entrant en vigueur au 1er janvier 2024 (augmentation du prix du TS, interdiction de facturer des frais complémentaires).

¹⁷ Le nombre de dossiers examinés peut différer du nombre d'avis rendus, sachant que l'avis de la Commission peut être sollicité en décembre d'une année et l'avis être adopté en janvier de l'année suivante (pour cause de report de dossier ou de validation électronique à opérer). En 2023, la Commission a été consultée sur 18 dossiers et a formellement rendu 16 avis.

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 17 octobre 2024.