



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

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

2024

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 2024	9
1. Avis	9
2. Auditions.....	9
3. Courriers.....	9
4. Travaux et réflexions	10
Liens utiles	11

Présentation de la Commission

1. Historique

Suite à la sixième réforme de l'État, 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.

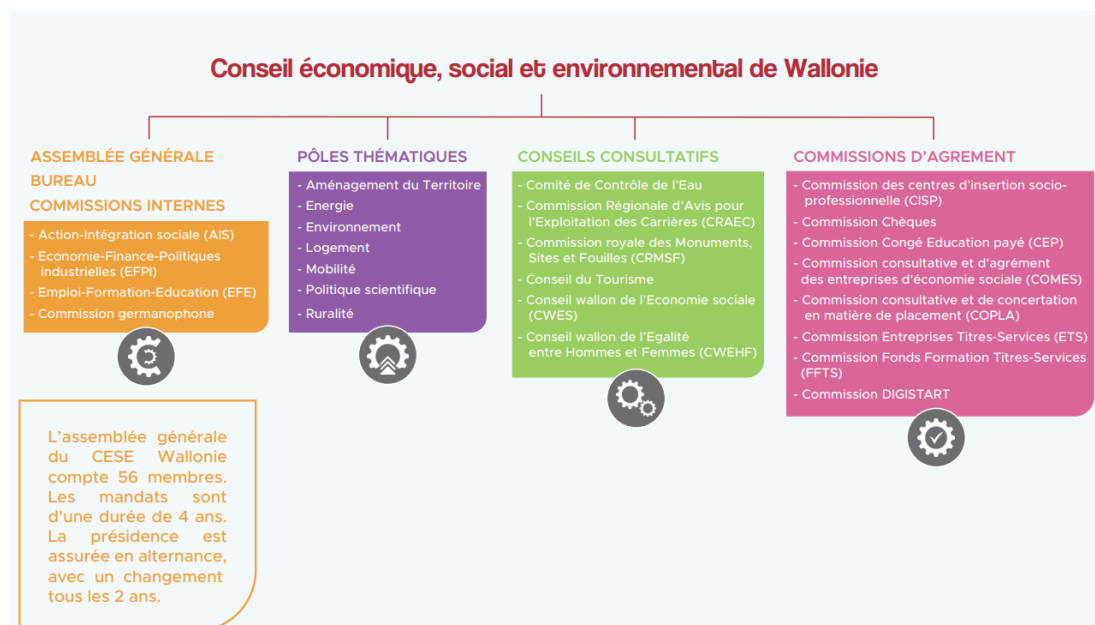
Depuis la régionalisation, le dispositif a été revu sur certains points (ex. diminution de la déductibilité fiscale pour les utilisateurs, assouplissement de l'obligation d'engager 60% de chômeurs complets indemnisés, remboursement de la caution de 25.000€ après 5 ans d'activité si l'entreprise n'est 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 Économique, 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 2024, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 19,36€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 mai 2024.

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 2024, ce prestataire est Pluxee.
- 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 2024, la base légale du dispositif titres-services a été adaptée en vue de renforcer la lutte contre les discriminations dans le secteur. Ainsi, la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité a été modifiée par le décret du 29 avril 2024 modifiant diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi en vue d'y instaurer les tests de situation (M.B. 17.09.24)⁵. Les nouvelles dispositions introduites visent à :

- Autoriser la mise en place de tests de situation afin d'éprouver l'éventuel comportement discriminatoire d'une personne ou de tester la réaction d'une entreprise face à la manifestation d'une préférence discriminatoire de la part d'un client.
- Ajouter, dans les conditions d'agrément des entreprises TS, l'obligation de respecter le décret du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.
- Ajouter, dans les clauses d'interdiction d'utilisation du dispositif pour un utilisateur, le fait d'avoir émis une demande discriminatoire auprès d'une entreprise.
- Prévoir que l'entreprise qui échoue à un test de situation est présumée avoir pratiqué une discrimination.
- Obliger les entreprises agréées à refuser les demandes discriminatoires de la part d'un client et à les signaler au service d'inspection.
- Instaurer une amende administrative en cas de non-dénonciation d'une demande discriminatoire.

Ces modalités sont entrées en vigueur le 27 septembre 2024.

Quelques données chiffrées pour 2024⁶ :

- Entreprises : fin décembre 2024, 735 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 778 entreprises agréées fin janvier 2024). Parmi celles-ci, 436 avaient leur siège social en Wallonie (478 fin janvier 2024).
- Utilisateurs : on comptait 293.624 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2024.
- Travailleurs : 45.851 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en 2024.
- Nombre de titres-services : 27.957.878 titres-services ont été émis et 28.634.562 titres-services ont été remboursés au cours de l'année 2024. A noter que la diminution des émissions par rapport à 2023 est une conséquence de l'effet de l'augmentation du prix applicable au 1er janvier 2024 (« effet écoreuil » avec un comportement d'achat massif en décembre 2023).
- Le budget réalisé de 2024 s'élève à 558.443.598,33 €.

⁵ Ce décret vise également d'autres acteurs relevant des politiques de l'emploi et de la formation (ALE, Economie sociale, travail intérimaire, ...)

⁶ Source : FOREm

Références légales

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité⁷.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services⁸.

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'interprétation⁹. 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.

⁷ 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) ;
- le décret du 6 avril 2023 adaptant certaines dispositions régionales au Code des sociétés et des associations (M.B. 23.10.23) ;
- le décret du 29 avril 2024 modifiant diverses dispositions relatives à la politique de l'emploi en vue d'y instaurer les tests de situation (M.B. 17.09.24).

⁸ 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).

⁹ 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 2024, les membres étaient désignés par l'arrêté ministériel du 11 février 2021 (tel que modifié au 31 décembre 2024).

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 31.12.24¹⁰

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	Océane COUGNEAU ¹¹ (AKT) Thierry DEVILLEZ ¹² (AKT) ¹³ Elisabeth STEEN ¹⁴ (InitiativES)	Maurits VANACKERE ¹⁵ (AKT) ¹⁶ Eric GALAND (AKT) Bénédicte SOHET (ConcertES)
Organisations représentatives des travailleurs	Michel MATHY (FGTB) Sébastien DUPANLOUP (FGTB) Marc DELVENNE (CSC) Sandra ANTENUCCI (CSC)	/ Patrick REHAN ¹⁷ (FGTB) Catherine DELOO (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

¹⁰ Cf. AM du 11.02.21, tel que modifié au 31.12.24. A noter que la Commission sera entièrement renouvelée début 2025 par l'Arrêté Ministériel du 10.02.25 (M.B. 25.02.25)

¹¹ En remplacement de Mme Florence GILBERT DE CAUWER, à dater du 16.12.24

¹² En remplacement de M. Arnaud LE GRELLE, à dater du 16.12.24

¹³ Mandat occupé par Mme Magali HANKARD (UCM) jusqu'en septembre 2024 et non pourvu à la date du 31.12.24

¹⁴ En remplacement de Mme Caroline ZAKRAJSEK, à dater du 16.12.24

¹⁵ En remplacement de M. Andreas VEROUGSTRAETE, à dater du 23.05.24

¹⁶ Mandat occupé par Mme Mégane MARNEFFE (AKT) jusqu'en septembre 2024 et non pourvu à la date du 21.12.24

¹⁷ En remplacement de Mme Morgane BODSON, à dater du 23.05.24

Activités 2024

En 2024, la Commission s'est réunie à sept reprises, à savoir les 15 avril, 28 mai, 25 juin, 29 août, 7 octobre, 25 novembre et 17 décembre.

1. Avis

Au cours de l'année 2024, la Commission a rendu 22 avis portant sur les dossiers suivants :

- 14 dossiers de demande d'agrément ou d'extension d'agrément. 13 dossiers ont reçu un avis favorable et 1 seul un avis défavorable.
- 8 dossiers concernant des entreprises en infraction au regard de la législation titres-services. La Commission a rendu :
 - 2 avis favorable au maintien de l'agrément ;
 - 3 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 2023, fait l'objet d'un retrait d'agrément avec sursis, a été invitée à se mettre en ordre avec la législation titres-services 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 son agrément.

À noter qu'en 2024, tous les avis ont été adoptés à l'unanimité.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 19 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 Commission.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 23 courriers :

- 21 courriers de convocation adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission.
- 2 courriers adressés au Ministre de l'Économie, de l'Industrie, du Numérique, de l'Emploi et de la Formation, M. P-Y JEHOLET (demande de rencontre avec son Cabinet dans le cadre de la nouvelle législature et approbation du nouveau Règlement d'Ordre Intérieur de la Commission).

4. Travaux et réflexions

En 2024, les travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- L'examen des 19 dossiers¹⁸ d'agrément, d'extension, d'infraction ou de levée de retrait avec sursis, qui lui ont été soumis par l'administration.
- Le suivi des avis rendus par la Commission.
- Les communications de l'administration sur les procédures de retrait d'office entamées à l'encontre des entreprises titres-services ayant des dettes d'impôt ou des dettes ONSS.
- L'approbation du rapport d'activités 2023 de la Commission ETS.
- L'état des lieux du marché public relatif à l'émetteur de chèques.
- Des informations et échanges divers :
 - Le recours en annulation introduit au Conseil d'Etat par une entreprise visée par une décision de retrait avec sursis ;
 - La contribution de la Commission ETS au rapport d'activités 2023 du CESE Wallonie ;
 - Les arrêtés ministériels modifiant l'arrêté de désignation des membres de la Commission ;
 - Le suivi de la note de réflexion sur l'activité de repassage en titres-services, transmise au Cabinet en 2022 ;
 - Le suivi de la « Prime mobilité 2023 » ;
 - La 4^{ème} édition de la mesure « Aide au permis de conduire pour les travailleurs TS » ;
 - L'analyse juridique de l'administration étayant l'interdiction de repasser des vêtements de travail dans le cadre de l'activité de repassage en centrale ;
 - Une présentation de la nouvelle configuration de la plateforme électronique du CESE Wallonie pour la mise à disposition des dossiers ;
 - La fiche relative à la Commission ETS figurant dans le guide pratique de la fonction consultative du CESE Wallonie ;
 - Une information relative à la rencontre du Président et du secrétariat de la Commission avec le Conseiller en charge des titres-services au sein du Cabinet du Ministre de l'Emploi ;
 - Une information sur l'avis du CESE Wallonie n°1609 du 25 novembre 2024 sur l'évolution du dispositif titres-services à la suite de l'arrêt du Conseil d'Etat du 4 octobre 2024 ;
 - Le prochain renouvellement intégral de la Commission ETS, prévu en février 2025 ;
 - La Déclaration de Protection des Données des membres (actualisée à décembre 2024).

¹⁸ Le nombre de dossiers examinés peut différer du nombre d'avis rendus, sachant qu'un dossier peut être examiné en décembre d'une année et l'avis être adopté formellement en janvier de l'année suivante (pour cause de report de dossier ou de validation électronique à opérer). En 2024, la Commission a été consultée sur 19 dossiers et a formellement rendu 22 avis. Ainsi, trois avis concernant des dossiers examinés en Commission le 18 décembre 2023 ont fait l'objet d'une consultation électronique validée en date du 10/01/24.

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 9 septembre 2025.