



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

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

2019

Sommaire

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	5
Missions	6
Composition.....	6
Activités 2019.....	8
1. Avis	8
2. Auditions	9
3. Courriers.....	9
4. Autres travaux	9
Liens utiles	10

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.

Voici la structure du 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">① Action/Intégration sociale② Economie/politiques industrielles③ Emploi-formation④ Finance/Institutionnel/Budgets⑤ 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 (GRMSF)> 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)

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 2019, 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 2019, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 14,39 € 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.

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.

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).

- 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 (14.39 €). En 2019, 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 2019⁴ :

- Entreprises : fin décembre 2019, 970 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 1021 entreprises agréées fin janvier 2019). Parmi celles-ci, 561 avaient leur siège social en Wallonie (574 fin janvier 2019).
- Utilisateurs : on compte 301.868 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2019.
- Travailleurs : 49.374 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en Wallonie. En moyenne, on dénombre toujours environ 36.000 (36.666 exactement) travailleurs actifs par mois.
- Nombre de titres-services : 32.341.387 titres-services ont été émis et 31.910.631 titres-services ont été remboursés.
- Le budget effectivement utilisé en Wallonie en 2019 s'élève à 432.973.661 €⁵.

Références légales

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité⁶.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services⁷.

⁴ Source : FOREm

⁵ Ce chiffre correspond aux subventions et ne tient pas compte des frais de gestion.

⁶ 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).

⁷ 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).

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'interprétation⁸. 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 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 de la Commission ont été 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. Jusqu'au 17 octobre 2019, ce poste était occupé par M. Gianni INFANTI (FGTB). Son successeur, M. Sébastien DUPANLOUP (FGTB), a été désigné en date du 19 décembre 2019⁹.

⁸ Cf. articles 2sexies (agrément), 2septies (retrait avec sursis), 2octies (retrait immédiat) et 2nonies (retrait d'office) de l'AR du 12.12.01.

⁹ M. DUPANLOUP a été désigné Président de la Commission lors de la réunion du 16 décembre 2019. Le quorum de présence n'étant pas réuni, cette décision a été officiellement adoptée en date du 19 décembre 2019 à l'issue d'une procédure de ratification électronique.

Composition de la Commission au 31.12.19¹⁰

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 ¹¹ (UCM) Anne-Sophie CHRONIS (Atout EI)	Herwig MUYLDERMANS (UWE) Hanne POLLET (UWE) Eric GALAND (UWE) Bénédicte SOHET (Concertes)
Organisations représentatives des travailleurs	à désigner (FGTB) ¹² Sébastien DUPANLOUP (FGTB) Marc DELVENNE (CSC) ¹³ Sandra ANTENUCCI (CSC)	Michel MATHY (FGTB) Laure HOMERIN (FGTB) Christian PETERS (CSC) Géraldine FRECHAUTH (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
FOREm	Céline MARCHAL	Candice MONDO
Administration (Direction des Emplois de proximité/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Stéphane LAMBOTTE

¹⁰ Cf. AM du 07.03.17, tel que modifié au 31.12.19.

¹¹ En remplacement de Mme Nathalie GARCIA (UCM) – AM du 22.08.19 (M.B. 25.10.19), entré en vigueur le 03.07.19

¹² M. Gianni INFANTI est démissionnaire à dater du 17 octobre 2019. Son remplaçant, M. Daniel DRAGUET, est en attente de désignation officielle par arrêté ministériel.

¹³ En remplacement de M. Yannick MERCIER (CSC) - AM du 13.03.19 (M.B. 24.09.19), entré en vigueur le 21.02.19

Activités 2019

La Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services s'est réunie à 10 reprises durant l'année 2019, à savoir le 28 janvier, le 25 février, le 1^{er} avril, le 7 mai, le 3 juin, le 1^{er} juillet, le 26 août, le 23 septembre, le 25 novembre et le 16 décembre. Après analyse des dossiers, elle a posé les actes suivants :

1. Avis

Au cours de l'année 2019, la Commission a rendu 38 avis portant sur les dossiers suivants :

- 14 dossiers de demande d'agrément initial. Tous ont reçu un avis favorable.
- 2 dossiers de demande d'extension d'agrément qui a reçu un avis favorable.
- 16 dossiers concernant des entreprises en infraction au regard de la législation titres-services. La Commission a rendu:
 - 3 avis favorables au maintien de l'agrément;
 - 5 avis favorables au retrait immédiat de l'agrément;
 - 6 avis favorables au retrait avec sursis de l'agrément ;
 - 2 avis divisés (les membres n'ont pu s'accorder sur une décision commune et se sont prononcés soit pour un maintien, soit pour un retrait avec sursis soit pour un retrait immédiat de l'agrément) ;
- 6 dossiers qui ont fait l'objet d'un réexamen en vue d'une levée du retrait avec sursis. En effet, 6 entreprises qui ont, durant l'année 2019, 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 6 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 la Commission a été consultée sur 34 dossiers en 2019. La différence entre le nombre de dossiers reçus (34) et le nombre d'avis remis (38) s'explique comme suit :

- 5 avis ont été formellement rendus en 2019 alors qu'ils avaient été analysés lors de la dernière réunion de 2018. En effet, n'ayant pu recueillir le quorum de présence requis pour délibérer valablement, les avis portant sur ces 5 dossiers n'ont pu être adoptés valablement qu'à l'issue d'une procédure électronique permettant aux membres absents de se prononcer. Ces avis ont dès lors été adoptés formellement le 9 janvier 2019 bien que les dossiers aient été examinés et que les responsables des entreprises aient été auditionnés lors de la réunion du 17 décembre 2018.
- La Commission a été consultée sur un dossier d'infraction en décembre 2019 mais celle-ci n'a rendu son avis que lors de la réunion suivante, en janvier 2020.

Enfin, la Commission a pris acte des procédures de retrait d'office entamées par l'administration pour 8 entreprises titres-services ayant des dettes ONSS et/ou des dettes d'impôt.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 12 entreprises dans le cadre de leur demande d'agrément ou d'extension d'agrément¹⁴.

La Commission a par ailleurs entendu les représentants de 10 entreprises en infraction par rapport à la législation titres-services avant de se positionner sur leur dossier¹⁵.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 38 courriers :

- 28 courriers adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission (convocations, report de dates d'audition, ...).
- 10 courriers adressés aux Ministres de l'Emploi, M. P.-Y. JEHOLET et Mme C. MORREALE (transmission des avis de retrait d'agrément).

4. Autres travaux

En 2019, les autres travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- La désignation, en décembre 2019, d'un nouveau Président ;
- La présentation, par un membre de la Commission, du fonctionnement d'un logiciel d'enregistrement des prestations titres-services ;
- La présentation des travaux du groupe de Travail « Droits de la défense » mis en place par le CESE Wallonie, le SPW et le FOREm au sujet des droits de la défense des opérateurs ou entreprises pouvant potentiellement faire l'objet d'une sanction dans le cadre de différents dispositifs en matière d'emploi, de formation professionnelle et d'économie sociale ;
- Un échange de vues sur la systématisation des auditions des entreprises par la Commission ;
- Une présentation des modifications de la base légale du dispositif titres-services : révision de la loi et de l'arrêté royal relatifs aux titres-services et adoption d'une nouvelle base légale et réglementaire en matière de contrôle et d'amendes administratives ;
- L'approbation du rapport d'activités 2018 de la Commission ETS ;
- Le suivi des avis rendus par la Commission ;
- L'élaboration du calendrier des réunions ;
- Des points d'informations divers : état d'avancement du marché public pour la désignation de l'émetteur de chèques, Déclaration de politique régionale 2019-2024, problématique de la réduction collective du temps de travail mise en place par une entreprise du secteur, TS octroyés dans le cadre du congé de paternité des travailleurs indépendants, état des négociations sectorielles, état d'avancement du rapport d'évaluation 2017 par IDEA Consult, ...

¹⁴ Les entreprises ayant introduit une nouvelle demande d'agrément ou d'extension d'agrément sont systématiquement invitées à une audition auprès de la Commission. Sur les 16 avis rendus en la matière en 2019, 2 gérants se sont excusés et n'ont pu être entendus et 2 autres avaient été auditionnés en décembre 2018.

¹⁵ Les entreprises en infraction sont systématiquement conviées à une audition afin de faire valoir leurs moyens de défense. Sur les 16 avis rendus, la Commission a procédé à 10 auditions en 2019. En effet, 3 dossiers avaient été examinés en décembre 2018, 3 entreprises étaient représentées par un même gérant et une entreprise ne s'est pas présentée à l'audition.

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 3 septembre 2020.