



CESE Wallonie

Commission consultative  
d'agrément des entreprises  
titres-services

# RAPPORT D'ACTIVITES

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

2022

# 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 2022 .....	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'Etat, le dispositif des titres-services a été régionalisé. La Wallonie est compétente pour cette matière depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014 mais en exerce effectivement la gestion depuis le 1<sup>er</sup> 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 2016<sup>1</sup> et par l'AGW du 1er décembre 2016<sup>2</sup>, 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"><li>› Conseil économique, social et environnemental de Wallonie</li><li>› Assemblée</li><li>› Assemblée générale</li><li>› Bureau</li><li>› Services transversaux</li><li>▼ Commissions internes<ul style="list-style-type: none"><li>② Action/intégration sociale</li><li>② Economie/politiques industrielles</li><li>② Emploi-formation</li><li>② Finance/institutionnel/Budgets</li><li>② Germanophone</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Aménagement du Territoire</li><li>› Energie</li><li>› Environnement</li><li>› Logement</li><li>› Mobilité</li><li>› Politique scientifique</li><li>› Ruralité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Comité de Contrôle de l'Eau</li><li>› Commission royale des Monuments Sites et Fouilles (CRMSF)</li><li>› Conseil du Tourisme</li><li>› Conseil wallon de l'Economie sociale (CWES)</li><li>› Conseil wallon de l'Egalité entre Hommes et Femmes (CWEHF)</li><li>› Observatoire du Commerce</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Commission des centres d'insertion socio-professionnelle (CISP)</li><li>› Commission Chèques</li><li>› Commission Congé-éducation payé</li><li>› Commission consultative et d'agrément des entreprises d'économie sociale (COMES)</li><li>› Commission consultative et de concertation en matière de placement (COPLA)</li><li>› Commission Entreprises Titres-Services</li><li>› Commission Fonds Formation Titres-Services</li><li>› Commission Plan Mobilisateur des technologies de l'information et de la communication (PMTIC)</li></ul>

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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 Conseil<sup>3</sup>, 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 2022, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 18,43 €<sup>4</sup> 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 €<sup>5</sup>.
- 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.

---

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> 6 indexations se sont succédé au cours de l'année 2022.

<sup>5</sup> A noter qu'un projet du Gouvernement wallon prévoit d'introduire de nouveaux paliers pour l'achat de titres-services et d'augmenter la valeur faciale du chèque, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Ce projet a été adopté par le GW en 1<sup>ère</sup> lecture en date du 4 juillet 2023.

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 (18,43 €)). En 2022, 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 2022, 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 9 novembre 2022 (M.B. 22.11.22). Les dispositions introduites dans l'AR visent, pour l'essentiel, à préciser les modalités d'application des nouvelles obligations incombant aux entreprises en matière de temps de travail (moyenne de 19 heures/semaine) et de formation des travailleurs (9 heures/ETP).

Quelques données chiffrées pour 2022<sup>6</sup> :

- Entreprises : fin décembre 2022, 822 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 880 entreprises agréées fin janvier 2022). Parmi celles-ci, 488 avaient leur siège social en Wallonie (523 fin janvier 2022).
- Utilisateurs : on compte 299.518 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2022.
- Travailleurs : 47.719 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en 2022.
- Nombre de titres-services : 29.832.779 titres-services ont été émis et 29.274.836 titres-services ont été remboursés au cours de l'année 2022.
- Le budget réalisé de 2022 s'élève à 493.989.987,99 €.

---

<sup>6</sup> Source : FOREm

# Références légales

---

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité<sup>7</sup>.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services<sup>8</sup>.

## 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'interprétation<sup>9</sup>. 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.

---

<sup>7</sup> 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).

<sup>8</sup> 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'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).

<sup>9</sup> 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 31.12.22

Président : Sébastien DUPANLOUP

Secrétaire : Claude GONTIER

Secrétaire adjointe : Anne GUILLICK

Secrétaire administrative : Carmelina MONTAGNINO<sup>10</sup>

<b>Composante</b>	<b>Membre effectif.ve</b>	<b>Membre suppléant.e</b>
<i>Avec voix délibérative</i>		
<b>Organisations représentatives des employeurs</b>	Florence GILBERT DE CAUWER (UWE)	/ <sup>12</sup>
	Arnaud LE GRELLE (UWE)	/ <sup>12</sup>
	Magali HANKARD (UCM)	Eric GALAND (UWE)
	Anne-Sophie CHRONIS (InitiativES) <sup>11</sup>	Bénédicte SOHET (ConcertES)
<b>Organisations représentatives des travailleurs</b>	Michel MATHY (FGTB)	Daniel DRAGUET (FGTB)
	Sébastien DUPANLOUP (FGTB)	Morgane BODSON (FGTB)
	Marc DELVENNE (CSC)	Catherine DELOO (CSC)
	Sandra ANTENUCCI (CSC)	Nicolas VANDENHEMEL (CSC)
<i>Avec voix consultative</i>		
<b>FOREm</b>	Candice MONDO	Claude FREDERICKX
<b>Administration</b> (Direction des Emplois de proximité/SPW Economie, Emploi, Recherche)	Youri CRAHAY	Catherine MAES

<sup>10</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, le secrétariat administratif de la Commission est assuré par Mme Martine DRIESSEN.

<sup>11</sup> En 2023, Mme A-S CHRONIS sera remplacée par un autre représentant d'InitiativES.

<sup>12</sup> Mandats à pourvoir

# Activités 2022

---

En 2022, la Commission s'est réunie à treize reprises. Elle s'est réunie 7 fois en présentiel (le 28 mars, le 26 avril, le 30 mai, le 27 juin, le 24 octobre, le 28 novembre et le 19 décembre) et 6 fois en visioconférence (le 24 janvier, le 21 février, le 21 juin, le 5 septembre, le 3 octobre et le 10 novembre). En outre, un groupe de travail dédié à l'activité de repassage en titres-services s'est réuni en visioconférence à 2 reprises (le 17 février et le 10 mars).

## 1. Avis

Au cours de l'année 2022, la Commission a rendu 21 avis portant sur les dossiers suivants :

- 7 dossiers de demande d'agrément et 3 dossiers de demande d'extension d'agrément. Tous ont reçu un avis favorable.
- 11 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 ;
  - 4 avis favorables au retrait immédiat de l'agrément ;
  - 2 avis favorables au retrait avec sursis de l'agrément ;
  - 2 avis favorables à une levée de retrait avec sursis. En effet, 2 entreprises qui avaient, en 2021 ou 2022, 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 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 qu'en 2022, tous les avis ont été unanimes.

## 2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des représentants de 18 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.

## 3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 20 courriers :

- 18 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 (transmission des avis de retrait d'agrément).

## 4. Travaux et réflexions

En 2022, les travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- L'examen des 22 dossiers <sup>13</sup> d'agrément ou d'infraction qui lui ont été soumis par l'administration.
- L'activité de repassage TS en centrale. 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. Un groupe de travail dédié à cette thématique a dès lors été mis en place en 2021 à l'initiative de la Commission. Ce GT s'est réuni à 3 reprises en 2021 et à 2 reprises en 2022. Les échanges se sont clôturés dans le cadre des réunions plénières de la Commission. Ces travaux ont débouché sur l'adoption d'une note de réflexion qui, après avoir recensé les principaux problèmes constatés dans l'activité de repassage, propose quelques pistes de solution. Cette note de réflexion a été transmise à la Ministre de l'Emploi le 28 novembre 2022.
- Un modèle de convention liant les entreprises TS et leurs utilisateurs. En février 2022, la Ministre de l'Emploi a sollicité la Commission afin que celle-ci travaille à l'élaboration d'un modèle de convention écrite qui puisse être proposé aux entreprises TS agréées en Wallonie. En effet, depuis fin 2021<sup>14</sup>, les entreprises TS sont tenues de proposer une convention à leurs clients afin de définir les droits et obligations de chacune des parties. Après avoir travaillé sur le sujet pendant plusieurs réunions, la Commission a envoyé, le 11 juillet 2022, sa proposition de convention « type » à la Ministre<sup>15</sup>.
- L'approbation du rapport d'activités 2021 de la Commission ETS.
- Le suivi des avis rendus par la Commission.
- La prise d'acte de la procédure de retrait d'office entamée par l'administration pour 1 entreprise titres-services ayant des dettes d'impôt.
- Des informations et échanges sur différents sujets : questions en suspens concernant la mise en œuvre des nouvelles dispositions décretales introduites par le décret du 9 décembre 2021 ; évolution du processus d'adoption de l'AGW<sup>16</sup> modifiant l'AR du 12 décembre 2001 concernant les TS et l'AR du 7 juin 2007 concernant le FFTS ; clôture des travaux du SFMQ sur les profils métiers et formation des aide-ménagères ; nouvelle mesure d'aide à la formation au permis de conduire à l'attention des travailleurs TS ; modalités de mise en œuvre de la prime mobilité pour les aide-ménagères ; nouvelles modalités mises en place par le CESE Wallonie pour l'accès aux documents de la Commission ETS ; évolutions annoncées du dispositif TS en région bruxelloise ; suivi des travaux de la Commission de l'emploi, de l'action sociale et de la santé du Parlement wallon au sujet des titres-services.

Enfin, le 15 juin 2022, le rapport d'évaluation 2018-2020 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.

---

<sup>13</sup> 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 2022, la Commission a été consultée sur 22 dossiers et a formellement rendu 21 avis.

<sup>14</sup> Cf. obligation introduite par l'article 5 du 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 décembre 2021).

<sup>15</sup> Ce modèle de convention « type » a été mis à la disposition des entreprises TS sur le site de la Direction des emplois de proximité du SPW.

<sup>16</sup> AGW finalement adopté le 9 novembre 2022 (M.B. 22 novembre 2022).

## 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 25 septembre 2023.