



CESE Wallonie

Commission consultative
d'agrément des entreprises
titres-services

RAPPORT D'ACTIVITES

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

2018

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 2018.....	8
1. Avis	8
2. Auditions	8
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 2018, l'intervention publique dans le coût du chèque était de 13,93 € 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 la Direction de l'Inspection, chargée 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 (13,93 €). En 2018, 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 2018⁴ :

- Entreprises : fin décembre 2018, 1038 entreprises disposaient d'un agrément en Wallonie (pour 1571 entreprises agréées en janvier 2018). Parmi celles-ci, 583 avaient leur siège social en Wallonie (599 en janvier 2018).
- Utilisateurs : on compte 292.996 utilisateurs actifs, c'est-à-dire ayant commandé au moins 1 titre-service en 2018.
- Travailleurs : 48.510 travailleurs ont presté pour au moins 1 TS en Wallonie. En moyenne, on dénombre toutefois environ 36.000 travailleurs actifs par mois.
- Nombre de titres-services : 31.983.858 titres-services ont été émis et 31.361.502 titres-services ont été remboursés.
- Le budget global affecté au dispositif par la Wallonie était de 446.897.844,76 €⁵.

Références légales

- Loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité 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'emploi⁶.
- Arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services 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-services⁷.

⁴ Source : FOREm

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

⁶ En 2019, cette loi a également été modifiée 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 En 2019, cet AR a également été modifié 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. Ce poste est occupé depuis le 27 mars 2017 par M. Gianni INFANTI (FGTB).

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

Composition de la Commission au 31.12.18⁹

Président : Gianni INFANTI

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) Nathalie GARCIA (UCM) Anne-Sophie CHRONIS (Atout EI)	Herwig MUYLDERMANS (UWE) Hanne POLLET ¹⁰ (UWE) Eric GALAND (UWE) Bénédicte SOHET (Concertes)
Organisations représentatives des travailleurs	Gianni INFANTI (FGTB) Sébastien DUPANLOUP ¹¹ (FGTB) <i>à désigner (CSC)¹²</i> 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

⁹ Cf. AM du 7 mars 2017, tel que modifié au 31.12.18.

¹⁰ En remplacement de Delphine BIBAUW (UWE) – AM du 25.01.18 (M.B.07.02.18)

¹¹ En remplacement de Eric NEUPREZ (FGTB) – AM du 25.01.18 (M.B.07.02.18)

¹² En 2019, M. Marc DELVENNE a été désigné à ce poste par un AM entré en vigueur le 21 février 2019

Activités 2018

La Commission consultative d'agrément des entreprises titres-services s'est réunie à 10 reprises durant l'année 2018, à savoir le 29 janvier, le 26 février, le 26 mars, le 23 avril, le 28 mai, le 2 juillet, le 24 septembre, le 22 octobre, le 26 novembre et le 17 décembre. Après analyse des dossiers, elle a posé les actes suivants :

1. Avis

Au cours de l'année 2018, l'avis de la Commission a été sollicité sur 40 dossiers. Elle a rendu 35 avis portant sur les dossiers suivants:

- 14 dossiers de demande d'agrément initial. Tous ont reçu un avis favorable.
- 1 dossier de demande d'extension d'agrément qui a reçu un avis favorable.
- 17 dossiers concernant des entreprises en infraction au regard de la législation titres-services. La Commission a rendu:
 - 11 avis favorables au maintien de l'agrément;
 - 5 avis favorables au retrait immédiat de l'agrément;
 - 1 avis actant l'arrêt des activités titres-services de l'entreprise et proposant à l'administration de procéder à un retrait d'office pour dettes.
- 3 avis proposant une levée de retrait avec sursis. En effet, 3 entreprises avaient, en 2017, fait l'objet d'un retrait d'agrément avec sursis, celles-ci étant 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 3 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.

Lors de sa dernière réunion de l'année 2018, la Commission a examiné et pris position sur 5 autres dossiers (2 demandes d'agrément et 3 dossiers d'infraction). Toutefois, 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 09/01/19 bien que les dossiers aient été examinés et que les responsables des entreprises aient été auditionnés lors de la réunion du 17 décembre 2018.

Enfin, la Commission a pris acte des procédures de retrait d'office entamées par l'administration pour 24 entreprises titres-services ayant des dettes ONSS ou des dettes d'impôt.

2. Auditions

La Commission a procédé à l'audition des gérants de 17 entreprises dans le cadre de leur demande d'agrément ou d'extension d'agrément (15 avis rendus en 2018 et 2 avis datés du 09/01/19).

La Commission a par ailleurs entendu 14 entreprises en infraction par rapport à la législation titres-services avant de se positionner sur leur dossier (12 avis rendus en 2018 et 2 avis datés du 09/01/19).

En outre, la Commission a entendu des représentants de la société GFI (consultante pour le FOREM) pour une présentation du système d'alerteurs mis en place en vue de détecter les fraudes dans le dispositif titres-services.

3. Courriers

Au cours de l'année, la Commission a adressé 54 courriers :

- 37 courriers adressés aux entreprises ou à leur conseil concernant les auditions auprès de la Commission (convocations, report de dates d'audition, ...).
- 6 courriers adressés à M. P-Y JEHOLET, Ministre de l'Emploi (transmis des avis de retrait d'agrément, courriers relatifs à la collaboration avec son Cabinet, ...).
- 1 courrier adressé à la Fédération Royale du Notariat belge (Fednot) concernant la rédaction des statuts des nouvelles entreprises titres-services. Une copie de ce courrier a également été adressée aux 5 chambres provinciales des notaires présentes en Wallonie et aux 2 Présidents des Commissions d'agrément des entreprises titres-services bruxelloise et flamande pour les informer de la démarche de la Commission envers la Fédération des notaires.
- 1 courrier adressé à M-K. VANBOCKESTAL, Administratrice générale du FOREM, au sujet du système d'alerteurs du FOREM, ce même courrier ayant également été adressé à M. P-Y JEHOLET, Ministre de l'Emploi.

4. Autres travaux

En 2018, les autres travaux de la Commission ont essentiellement porté sur :

- Un échange de vues sur la circulaire en préparation au niveau de l'administration concernant la remise de titres-services dans le cadre de l'activité de repassage en dehors du domicile de l'utilisateur (méthode de comptabilisation des prestations de repassage).
- La préparation et l'envoi d'un courrier à la Fédération Royale du Notariat belge concernant la rédaction des statuts des nouvelles entreprises titres-services. Ayant constaté que les statuts de nombreuses entreprises sollicitant un agrément titres-services contenaient un objet social très vaste, la Commission a souhaité attirer l'attention des notaires sur les difficultés qu'elle rencontrait pour percevoir quelles seraient les activités effectivement mises en place par l'entreprise et quand s'imposerait ou non la création d'une section Sui generis en son sein, la législation titres-services imposant en effet aux entreprises qui exercent d'autres activités de créer une section Sui generis pour leur activité titres-services. La Commission a ainsi plaidé pour que les statuts des nouvelles entreprises titres-services soient rédigés de manière précise, en se limitant, dans l'objet social, aux activités qui seront effectivement exercées (dans l'immédiat ou à terme).
- L'approbation du rapport d'activités 2017 de la Commission ETS.
- Le suivi des avis rendus par la Commission.
- Des points d'informations divers (réunion des présidents des Commission d'agrément et des conseils consultatifs hébergés au CESE Wallonie, nouvelle identité visuelle et outils de communication du CESE Wallonie, état d'avancement de l'avant-projet d'AGW modifiant l'arrêté royal titres-services et l'arrêté royal Fonds de formation titres-services ; Etude "Travail faisable et maniable dans le secteur des titres-services: Etude sur le bien-être des travailleurs titres-services" réalisée par IDEA à la demande du Fonds de soutenabilité dans la CP 322.01 ; ...).
- Le 17 octobre 2018, les membres de la Commission ont en outre été invités à participer à une réunion de la Commission EFE du CESE Wallonie, conjointement avec la Commission Fonds de formation titres-services, en vue d'assister à la présentation, par IDEA Consult, de l'évaluation du dispositif des titres-services wallons pour l'année 2016.

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 : <http://www.wallonie-titres-services.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 23 septembre 2019.