

## AVIS n° 1476

---

Avis sur le projet d'arrêté 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 des titres-services

Avis adopté le 11 octobre 2021

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>
---------------------------

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION</b>	p.3
<b>2.</b>	<b>EXPOSÉ DU DOSSIER</b>	p.4
<b>3.</b>	<b>AVIS</b>	p.5
<b>3.1.</b>	<b>REMARQUES PRÉALABLES</b>	p.6
<b>3.2.</b>	<b>CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES</b>	p.6
<b>3.2.1.</b>	<b>Phase d'information et de sensibilisation</b>	p.6
<b>3.2.2.</b>	<b>Complexité et charges administratives</b>	p.6
<b>3.2.3.</b>	<b>Manque de candidatures</b>	p.7
<b>3.3.</b>	<b>CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES</b>	p.7
<b>3.3.1.</b>	<b>Mise en œuvre de l'obligation relative au temps de travail</b>	p.7
A.	Situation de travailleurs peu actifs en Wallonie	p.8
B.	Heures complémentaires et avenants à durée déterminée	p.8
C.	Absences de longue durée	p.9
D.	Embauche ou fin de contrat durant le trimestre	p.10
E.	Utilisation par l'employeur des numéros de registre national	p.10
F.	Disposition transitoire pour le 1 <sup>er</sup> trimestre 2022	p.10
G.	Questions de formulation	p.10
<b>3.3.2.</b>	<b>Mise en œuvre de l'obligation relative à la formation</b>	p.11
A.	Formations reconnues	p.11
B.	Charge administrative	p.12
C.	Absence à la formation et cas de force majeure	p.12
<b>3.3.3.</b>	<b>Elargissement du catalogue des formations du Fonds régional</b>	p.12
A.	Formation à la conduite automobile	p.12
B.	Formation hors secteur	p.13
<b>3.3.4.</b>	<b>Habilitation au FOREM pour compenser des sommes dues</b>	p.14
<b>3.3.5.</b>	<b>Autres remarques</b>	p.15
A.	Attribution d'heures en priorité aux travailleurs inscrits comme DE	p.15
B.	Transfert d'activités, fusions et acquisitions	p.15
C.	Sanction en cas d'enregistrement incomplet, erroné ou inexistant	p.15
D.	Retenue par la société émettrice en cas d'arriérés	p.15

## 1. INTRODUCTION

Le 14 juillet 2021, le Gouvernement wallon a adopté en première lecture le projet d'arrêté 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 des titres-services. Il a décidé de solliciter les avis du Comité de gestion du FOREM, de l'Autorité de Protection des Données et du CESE Wallonie.

Le 9 septembre 2021, Madame la Ministre C. MORREALE a sollicité l'avis du Conseil sur le projet.

Le 15 septembre 2021, M. Gianni INFANTI, conseiller, représentant la Ministre C. MORREALE, a présenté le projet d'arrêté devant la Commission de l'Emploi, de la Formation et de l'Education du Conseil.

Pour la préparation de son avis, le CESE Wallonie a invité les membres de la Commission consultative d'agrément des entreprises Titres-services représentant les interlocuteurs sociaux, en ce compris la représentante du secteur de l'économie sociale, à participer à ses débats.

## 2. EXPOSÉ DU DOSSIER

Le projet d'arrêté soumis à l'avis du CESE Wallonie modifie l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services en intégrant notamment les points suivants :

- les modalités d'application et de contrôle de l'obligation relative au temps de travail : calcul sur base de la moyenne horaire contractuelle de chaque trimestre, prise en compte du temps de travail hebdomadaire moyen le plus élevé au cours de chaque trimestre concerné, comptabilisation des périodes de suspension de l'exécution du contrat de travail titres-services, non comptabilisation des heures complémentaires ni des heures effectuées dans le cadre d'un avenant à durée déterminée, absence de prise en compte des travailleurs pour lesquels l'exécution du contrat de travail a été suspendue en raison d'une incapacité de travail pendant au moins cent jours calendriers de l'année, envoi annuel à l'administration d'un relevé par l'entreprise,
- les modalités d'application et de contrôle de l'obligation relative à la formation des travailleurs : proratisation de l'obligation en fonction du régime de travail, types de formations comptabilisées (Fonds de formation des titres-services, Fonds sectoriels de formation, Chèques-formation, Crédit-adaptation, Congé-éducation payé), prise en compte des heures de formation en cas de force majeure empêchant le travailleur d'y participer, organisation de l'enregistrement des formations offertes et récolte de pièces justificatives par l'entreprise,
- concernant l'attribution d'une priorité pour l'obtention d'un emploi à temps plein ou d'un autre emploi à temps partiel, le remplacement des « *travailleurs qui pendant leur occupation à temps partiel bénéficient d'une allocation de chômage, du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière* » par les « *travailleurs inscrits comme chercheurs d'emploi auprès d'un service public de l'Emploi compétent [en] Belgique* »,
- l'ajout d'une condition d'agrément (déclaration préalable des emplois à l'ONSS),
- l'ajout d'une sanction en cas d'enregistrement incomplet, erroné ou inexistant, à savoir le caractère indu du titre-service remis,
- l'ajout dans le dossier de demande d'un « *modèle de contrat avec l'utilisateur* »,
- l'assimilation du fait de détenir les codes d'identification de l'utilisateur à de la représentation (art.5),
- des dispositions relatives à la retenue par la société émettrice de tout ou partie de l'intervention publique en cas d'arriérés.

Le projet d'arrêté modifie aussi l'arrêté royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation des titres-services, sur les aspects suivants :

- l'élargissement du catalogue des formations potentiellement financées par le Fonds de formation Titres-services : ouverture aux autres secteurs d'activités (et plus uniquement le secteur des titres-services) pour les formations poursuivant un objectif de spécialisation ou de mobilité professionnelle, ajout de la formation à la conduite automobile aux trois types de formations existantes (formation sur le terrain, formation interne et formation externe) avec une intervention à hauteur de 100 €/h,
- la suppression de l'obligation de rentrer auprès du Fonds une demande distincte pour chaque unité d'établissement concerné par un remboursement de formation.

### 3. AVIS

#### Synthèse

Dans son avis, le CESE Wallonie réitère certaines demandes déjà formulées à l'occasion de l'examen du projet de décret :

- mettre en place une approche incitative et graduelle dans la vérification du respect des nouvelles obligations en matière de temps de travail et de formation, prévoyant une phase de sensibilisation et d'avertissement avant l'application de sanctions,
- informer rapidement et précisément l'ensemble des entreprises sur ces obligations,
- mener une large campagne d'information et de promotion spécifiquement dédiée à la formation,
- appliquer les principes de simplification administrative, visant à rendre les procédures de contrôle les plus efficaces possible tout en imposant une charge minimale aux entreprises agréées.

Concernant la mise en œuvre de l'obligation relative au temps de travail, le Conseil invite notamment à :

- clarifier l'application de la réglementation pour des travailleurs qui, bien que rattachés à une unité wallonne, ne travaillent pas ou peu d'heures chez des clients wallons,
- préciser les modalités de prise en compte des temps partiels médicaux,
- clarifier la comptabilisation de la durée de travail conventionnelle en cas de fluctuation durant un trimestre ou de trimestre « incomplet »,
- examiner la possibilité d'immuniser la période allant de l'embauche à la conclusion d'un contrat à durée indéterminée, à savoir au maximum 3 mois (hors changement d'employeur du fait d'un transfert d'activités, d'une fusion ou d'une acquisition),
- envisager de quelle manière les informations requises pour les contrôles du respect de l'obligation, pourraient être obtenues via des données provenant de sources authentiques.

Concernant la mise en œuvre de l'obligation relative à la formation, le CESE demande de :

- élargir la liste des formations prises en compte, sous réserve de garanties en matière de conditions de reconnaissance ou d'agrément,
- simplifier les démarches administratives, en exploitant les données déjà disponibles au sein même du SPW et, dans le cas contraire, préciser au plus vite, les pièces justificatives attendues.

La question de l'élargissement du catalogue du Fonds régional de formation Titres-services à des formations hors secteur est un point essentiel de l'avis, sur lequel le Conseil ne partage pas l'option prise par le Gouvernement wallon. Il fait part des positions suivantes à cet égard :

- il est indispensable d'augmenter la participation à la formation des travailleurs Titres-services et de promouvoir leur mobilité professionnelle, en particulier au regard de la pénibilité du travail ;
- cela étant, la restriction actuelle du champ des formations financées par le Fonds régional, aux formations concernant la fonction actuelle du travailleur, en ce compris des thèmes de formation transversaux, ou visant un objectif de spécialisation ou de mobilité professionnelle au sein du secteur des titres-services, reste pertinente,
- la problématique de la mobilité des travailleurs Titres-services dépasse largement le champ du Fonds régional et doit faire l'objet d'une réflexion globale,
- d'autres dispositifs sont plus adaptés pour les formations visant une mobilité professionnelle vers d'autres secteurs d'activités,
- financer par le biais du Fonds n'importe quelle formation qu'un travailleur Titres-services pourrait suivre présente de multiples risques d'effets pervers, comme l'empiètement sur d'autres métiers exercés ou pouvant être exercés au domicile (garde à domicile, aide ménager sociale, accueil de l'enfance, gardiennage, etc.) et la prise en charge par les travailleurs Titres-services de tâches qui dépassent leur champ d'activités,
- le Conseil est dès lors opposé à l'élargissement du Fonds régional à des formations hors secteur et invite à relancer un débat ouvert et constructif sur ces questions et enjeux.

L'avis comporte également quelques positions divergentes entre les organisations du Conseil concernant la prise en compte des avenants à durée déterminée dans la comptabilisation des heures contractuelles, les types d'absences de longue durée pouvant mener à l'exclusion du travailleur dans le calcul du respect de l'obligation et la gestion des absences à une formation pour les cas de force majeure.

### **3.1. REMARQUES PRÉALABLES**

---

Le CESE Wallonie relève qu'à la date d'adoption du présent avis, le projet de décret portant diverses modifications à la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité n'a pas encore été adopté par le Parlement wallon (adoption en deuxième lecture par le Gouvernement wallon le 8 juillet 2021, en attente de l'avis du Conseil d'Etat).

Vu l'urgence de finaliser les textes réglementaires, le Conseil, dans un souci d'efficacité, remet dès à présent un avis sur le projet d'arrêté, tout en se réservant la possibilité de formuler des considérations complémentaires, le cas échéant, une fois la version finale du décret adoptée.

Sur la forme, le CESE indique que la numérotation des articles du projet d'arrêté est erronée (deux fois les articles 5 et 6). Dans un souci de clarté, il a renuméroté ceux-ci de 1 à 13 et se réfère dans le présent avis à cette nouvelle numérotation.

### **3.2. CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES**

---

#### **3.2.1. PHASE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION**

Le Conseil prend acte de l'entrée en vigueur de l'arrêté le 1<sup>er</sup> janvier 2022, ainsi que de la disposition transitoire prévoyant que, si l'obligation de 19 heures n'est pas remplie, le premier trimestre 2022 ne sera pas pris en compte. La nouvelle réglementation impliquant notamment une adaptation des outils informatiques et des modifications de contrats de travail, il craint que certaines entreprises, en particulier les plus petites structures, ne soient pas en capacité d'implémenter les changements induits par la réforme dans les délais impartis.

Ainsi, il souligne à nouveau le caractère essentiel d'une information rapide, adéquate et précise de l'ensemble des entreprises agréées sur les nouvelles obligations leur incombant. Il réitère aussi sa demande d'une approche incitative et graduelle dans la vérification du respect des nouvelles obligations, prévoyant une réelle phase de sensibilisation et d'avertissement avant la mise en application de sanctions<sup>1</sup>.

Enfin, le CESE Wallonie rappelle sa demande qu'une large campagne d'information et de promotion spécifiquement dédiée à la formation soit réalisée à l'attention de l'ensemble des travailleurs du secteur titres-services<sup>2</sup>.

#### **3.2.2. COMPLEXITÉ ET CHARGES ADMINISTRATIVES**

Le CESE Wallonie souligne tout d'abord que les différences de réglementations, de normes et de critères entre régions induisent une grande complexité et un coût élevé pour les entreprises actives dans différentes entités du pays.

---

<sup>1</sup> Cf. Avis n°1464 du 26 avril 2021 (p.6).

<sup>2</sup> Cf. Avis n°1464 du 26 avril 2021 (p.10).

Il regrette ensuite la lourdeur des charges administratives qui peseront sur les entreprises agréées en Wallonie en lien avec les nouvelles obligations en matière de temps de travail et de formation, malgré les demandes déjà formulées à cet égard<sup>3</sup>. Ainsi, chaque année, au cours du mois de février, l'entreprise agréée devrait envoyer à l'Administration un relevé de la moyenne de la durée de travail pour chacun des trimestres de l'année précédente, comprenant la liste des travailleurs, les numéros d'identification du registre national et les heures contractuelles trimestrielles. Elle devrait également disposer d'un enregistrement des formations offertes pour chaque travailleur, incluant le nombre d'heures et le type de formation, auquel devront être annexées des pièces justificatives.

Le Conseil rappelle que les principes de simplification administrative doivent viser à rendre les procédures de contrôle les plus efficaces possible tout en imposant une charge minimale aux citoyens et aux entreprises. La collecte unique de données (principe « *once only* ») vise ainsi à ne plus demander aux usagers des informations qui sont déjà connues d'une administration.

Ainsi, le CESE recommande, d'une part, concernant les heures de formation, d'exploiter les données déjà disponibles au sein même du Service public de Wallonie (cf. aides obtenues dans le cadre de dispositifs régionaux de formation continue), et d'autre part, concernant les heures de travail, d'examiner de quelle manière les informations requises pourraient être obtenues via des données provenant de sources authentiques (cf. régime de travail figurant dans la déclaration multifonctionnelle).

### 3.2.3. MANQUE DE CANDIDATURES

En marge de l'examen du projet d'arrêté, le Conseil souhaite attirer l'attention du Gouvernement wallon sur les difficultés de recrutement actuellement rencontrées par les entreprises agréées. Comme dans d'autres secteurs d'activité, la pénurie de candidatures et le manque d'intérêt des demandeurs d'emploi pour le secteur des titres-services sont liés à de nombreux facteurs, comme la pénibilité du métier ou la faible attractivité des salaires. Ainsi, il préconise d'entamer une réflexion sur la valorisation du métier.

## 3.3. CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

---

### 3.3.1. MISE EN ŒUVRE DE L'OBLIGATION RELATIVE AU TEMPS DE TRAVAIL

L'article 2, § 2, al.1<sup>er</sup>, k. de la loi, telle que modifiée par le projet de décret en cours d'adoption (version adoptée en deuxième lecture) prévoit que : « *l'entreprise s'engage, à partir de la quatrième année civile qui suit l'année d'octroi de l'agrément, à ce que la moyenne de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle des travailleurs engagés dans un contrat de travail titres-services et occupés dans une unité d'établissement située en Région wallonne de l'entreprise atteigne au moins dix-neuf heures, selon les modalités déterminées par le Gouvernement* ».

Le projet d'arrêté soumis à l'avis du CESE prévoit que :

**Art. 1<sup>er</sup>** *L'article 2bis/1 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> décembre 2016 et modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 mai 2019, est remplacé par ce qui suit : « § 1<sup>er</sup>. Pour l'application de l'article 2, paragraphe 2, alinéa 1<sup>er</sup>, k. de la loi, le temps de travail hebdomadaire moyen de l'entreprise est calculé sur base de la moyenne de chaque trimestre de l'année pendant lequel le travailleur est occupé. Il est tenu compte du temps de travail hebdomadaire moyen le plus élevé au cours de chaque trimestre concerné.*

---

<sup>3</sup> Cf. Avis n°1402 du 14 janvier 2019 (p.6) et Avis n°1464 du 26 avril 2021 (p.9)

§2. La durée de travail conventionnelle comprend les périodes de suspension de l'exécution du contrat de travail titres-services et ne comprend pas les heures complémentaires ni les heures effectuées en application d'un contrat de travail à durée déterminée conclu aux fins de modifier le nombre d'heures à prester dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et à temps partiel.

Pour l'application de l'article 2, paragraphe 2, alinéa 1<sup>er</sup>, k. de la loi, les travailleurs pour lesquels l'exécution du contrat de travail en raison d'une incapacité de travail est suspendue pendant au moins cent jours calendriers de l'année ne sont pas pris en compte.

§3. Chaque année, au cours du mois de février, l'entreprise agréée concernée envoie à l'Administration un relevé de la moyenne de la durée de travail visée au § 1<sup>er</sup> pour chacun des trimestres de l'année précédente. Ce relevé comprend la liste des travailleurs, les NISS et les heures contractuelles trimestrielles. »

**Art. 10.** Pour l'application de l'article 2, paragraphe 2, alinéa 1<sup>er</sup>, k. de la loi, il n'est pas tenu compte du premier trimestre de l'année 2022 lorsque la moyenne de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle des travailleurs engagés dans un contrat de travail titres-services et occupés dans une unité d'établissement située en Région wallonne de l'entreprise est inférieure à dix-neuf heures.

## **A. Situation de travailleurs peu actifs en Wallonie**

Le CESE Wallonie se demande si les autres régions ont été consultées concernant le champ d'application de la mesure. Il rappelle qu'être rattaché à une unité d'établissement wallonne ne signifie pas que le travailleur preste des activités chez des clients domiciliés en Wallonie, ni qu'il perçoit de ses clients des titres-services wallons.

Le Conseil s'interroge notamment quant à l'application de la réglementation à des travailleurs qui, bien que rattachés à une unité wallonne, ne prestent pas ou peu d'heures chez des clients wallons. Cela peut être le cas le long de la frontière linguistique ou dans certaines régions touristiques (ex. résidences secondaires de clients domiciliés en Flandre). Ces travailleurs ne perçoivent dès lors pas ou peu de titres-services wallons.

## **B. Heures complémentaires et avenants à durée déterminée**

Le Conseil relève que ne sont pas comprises dans les heures comptabilisées, les heures complémentaires ni les heures effectuées « en application d'un contrat de travail à durée déterminée conclu aux fins de modifier le nombre d'heures à prester dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée et à temps partiel ». La Note au Gouvernement wallon (p.2) souligne l'objectif de « limiter le recours à des "avenants" à durée déterminée » et précise que « les avenants à durée indéterminée pourront, quant à eux, être pris en compte dans le calcul ».

Les **organisations syndicales** et les **organisations représentant l'économie sociale**<sup>4</sup> soutiennent l'exclusion des heures complémentaires et des heures prestées dans le cadre d'avenants à durée déterminée, de la comptabilisation des heures de travail contractuelles hebdomadaires. Ces organisations partagent en particulier la volonté du Gouvernement wallon de limiter le recours, parfois excessif, à des avenants à durée déterminée, de réduire la flexibilité subie par les travailleurs concernés et d'améliorer leur sécurité financière.

Les **organisations patronales** demandent que les avenants à durée déterminée soient pris en compte dans la comptabilisation des heures de travail, comme le sont les avenants à durée indéterminée. Elles soulignent que tout avenant, quelle que soit sa durée, fait l'objet d'un accord entre les deux parties et est signé par le travailleur et l'employeur ; il fait juridiquement partie intégrante du contrat de travail. Ces organisations indiquent que la conclusion d'avenants est la résultante de la nécessaire flexibilité du secteur et de sa saisonnalité (vacances, maladies, etc. tant des travailleurs que des clients).

<sup>4</sup> Pour rappel, le Conseil a invité les représentants des interlocuteurs sociaux de la Commission consultative d'agrément des entreprises Titres-services, en ce compris celui du secteur de l'économie sociale, à participer à ses débats.



Par ailleurs, si la conclusion d'un nombre excessif d'avenants à durée déterminée est constatée chez certains employeurs, les **organisations patronales** plaident pour que l'Inspection réalise les contrôles ad hoc comprenant une vérification des faits (nombre d'avenants, volonté des parties, ...). Elles proposent qu'en cas de confirmation d'abus, les heures de travail convenues dans les avenants à durée déterminée considérés comme « abusifs » ne soient pas comptabilisées pour le calcul de la moyenne horaire. Cela permettrait d'atteindre l'objectif de l'obligation décrétable en matière de temps de travail tout en respectant les prescrits légaux et usuels en matière de droit du travail et de droit des contrats.

Les **organisations patronales** estiment qu'à l'inverse, la prise en compte de certains types d'avenants uniquement reste contraire à la liberté contractuelle, est complexe à suivre administrativement, tant du côté des entreprises que des inspecteurs, et n'empêchera pas les quelques cas litigieux de perdurer, comme par exemple en signant des avenants à durée indéterminée successifs à la hausse comme à la baisse.

### C. Absences de longue durée

Le Conseil soutient la disposition prévoyant que les travailleurs pour lesquels l'exécution du contrat de travail est suspendue en raison d'une incapacité de travail pendant au moins cent jours calendriers de l'année ne sont pas pris en compte dans le calcul du respect de l'obligation. Pour une meilleure clarté, il invite à préciser dans le texte qu'il peut s'agir de jours consécutifs ou non.

Il attire également l'attention sur le fait que la formulation restrictive de l'arrêté, en mentionnant « *l'incapacité de travail* », ne prend pas en compte d'autres absences de longue durée comme le congé de maternité, les crédits-temps ou les congés thématiques.

Les **organisations patronales** proposent dès lors de revoir la formulation de l'article 1<sup>er</sup>, §2, al.2, du projet d'arrêté, de façon à ce que l'ensemble des travailleurs pour lesquels l'exécution du contrat de travail est suspendue pendant au moins cent jours calendriers de l'année, quelle qu'en soit la raison à l'exception du chômage temporaire, ne soient pas pris en compte dans le calcul du respect de l'obligation relative au temps de travail.

Les **organisations syndicales** et les **organisations représentant l'économie sociale**<sup>5</sup> ne soutiennent pas cette demande et estiment que la formulation du projet d'arrêté sur ce point ne doit pas être modifiée. Elles notent en effet que, même si les travailleurs concernés par d'autres périodes de suspension que l'incapacité de travail restent pris en compte dans le calcul du respect de l'obligation, les périodes de suspension ne sont pas soustraites de la durée de travail conventionnelle, conformément à l'article 1<sup>er</sup>, §2, al.1, du projet d'arrêté.

Par ailleurs, le Conseil s'interroge quant à la situation des travailleurs qui reprennent le travail après une incapacité de longue durée et pour lesquels le médecin du travail recommande un temps partiel médical. Il invite à clarifier le mode de prise en compte de ces absences.

Enfin, les **organisations patronales** tiennent aussi à attirer l'attention sur le fait que, dans certaines situations et pour des raisons variées, des travailleurs à temps partiel ne souhaitent pas une augmentation contractuelle de leur temps de travail. Cela peut conduire à des situations compliquées pour l'employeur en matière de gestion des ressources humaines et de respect de l'obligation relative au temps de travail.

---

<sup>5</sup> Pour rappel, le Conseil a invité les représentants des interlocuteurs sociaux de la Commission consultative d'agrément des entreprises Titres-services, en ce compris celui du secteur de l'économie sociale, à participer à ses débats.

#### **D. Embauche ou fin de contrat durant le trimestre**

Le CESE Wallonie s'interroge quant à la comptabilisation de la durée de travail conventionnelle sur le trimestre lorsqu'une embauche démarre ou une fin de contrat intervient au cours de celui-ci. Il comprend qu'en cas de fluctuation durant un trimestre ou de trimestre « incomplet », la semaine durant laquelle le temps de travail est le plus élevé sera prise en compte. Il demande que cette lecture lui soit confirmée.

Le Conseil s'interroge également sur la prise en compte des contrats à durée déterminée conclus durant les 3 premiers mois de l'embauche au maximum. La législation sur le contrat de travail titres-services prévoit en effet la possibilité de conclure, durant cette période, des contrats de travail à durée déterminée successifs sans durée minimale hebdomadaire de travail, alors que, dès le premier jour du 4<sup>ème</sup> mois, la relation de travail doit être régie par un contrat de travail conclu à durée indéterminée et respectant une durée hebdomadaire minimale.

Si cette période est prise en compte dans le calcul du respect de l'obligation relative au temps de travail, le CESE craint que cela ne constitue un frein à l'embauche, en particulier pour les candidats les plus fragilisés, un premier CDD non renouvelé pouvant avoir un impact très négatif sur la moyenne horaire. Il invite donc à examiner la possibilité d'immuniser la période allant de l'embauche à la conclusion d'un contrat à durée indéterminée, à savoir au maximum 3 mois, afin de tenir compte des spécificités de la législation relative au contrat de travail titres-services et d'éviter de freiner de nouveaux engagements. Il insiste cependant pour que, dans le respect de la Convention collective de travail n°32bis, cette possibilité d'immunisation ne s'applique pas en cas de changement d'employeur du fait d'un transfert d'activités, d'une fusion ou d'une acquisition.

#### **E. Utilisation par l'employeur des numéros de registre national**

Indépendamment des demandes formulées en matière de simplification administrative (cf. point 3.2.2), le Conseil s'interroge sur les règles entourant l'utilisation par un employeur des numéros de registre national de ses travailleurs. Il invite à vérifier quel usage l'employeur peut précisément faire des NISS.

#### **F. Disposition transitoire pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2022**

Le Conseil demande qu'une information précise sur la mise en œuvre de la disposition transitoire relative au 1<sup>er</sup> trimestre 2020 soit communiquée afin que les entreprises concernées soient en mesure d'effectuer les démarches requises s'il y en a.

#### **G. Questions de formulation**

Le CESE Wallonie note que le projet d'arrêté parle de « *temps de travail hebdomadaire moyen de l'entreprise* », ce qui pourrait être confondu avec le temps de travail de référence (38 h), alors que la loi (telle qu'elle sera modifiée par le projet de décret en cours d'adoption) évoque « *la moyenne de la durée de travail hebdomadaire conventionnelle des travailleurs (...)* ». Pour éviter toute confusion, il préconise de reprendre dans l'arrêté les termes de la loi.

En outre, le Conseil s'interroge sur la formulation « *temps de travail hebdomadaire moyen le plus élevé au cours de chaque trimestre concerné* ». S'agit-il de la durée de travail conventionnelle de la semaine durant laquelle cette durée était la plus élevée au cours du trimestre ? Il invite à préciser ces termes.

### 3.3.2. MISE EN ŒUVRE DE L'OBLIGATION RELATIVE À LA FORMATION

L'article 2, § 2, al.1<sup>er</sup>, l. de la loi, telle que modifiée par le projet de décret en cours d'adoption (version adoptée en deuxième lecture) prévoit que : « *l'entreprise agréée s'engage à offrir annuellement neuf heures de formation à chaque travailleur équivalent temps plein engagé dans le cadre d'un contrat de travail titres-services et occupé dans une unité d'établissement située en Région wallonne, selon les modalités déterminées par le Gouvernement* ».

Le projet d'arrêté soumis à l'avis du CESE prévoit que :

**Art. 2.** *L'article 2bis/2 de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, inséré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> décembre 2016 et modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :*

« § 1<sup>er</sup>. *Chaque année, l'entreprise agréée offre neuf heures de formation à chaque travailleur engagé dans le cadre d'un contrat de travail titres-services et occupé dans une unité d'établissement située en Région wallonne.*

*Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, lorsque le travailleur n'est pas engagé dans un régime de 38 heures de temps de travail hebdomadaire, le minimum d'heures de formation du travailleur engagé à temps partiel est calculé au prorata du régime à temps partiel de ce travailleur. Lorsque le résultat comporte une décimale, l'arrondi se fait à l'heure complète supérieure.*

*Lorsque le régime de travail évolue au cours de l'année, le nombre d'heures de formation minimum est calculé en tenant compte du régime de travail le plus haut.*

§ 2. *L'heure de formation doit appartenir à l'une des catégories suivantes :*

1° *une formation approuvée dans le cadre du Fonds de formation des titres-services ;*

2° *une formation supportée par un fonds sectoriel de formation ;*

3° *une formation rétribuée par le biais de chèques-formation ;*

4° *une formation supportée dans le cadre du crédit-adaptation ;*

5° *une formation donnant droit au congé-éducation payé.*

§ 3. *L'heure de formation est réputée offerte lorsqu'un cas de force majeure empêche le travailleur de participer à une formation préalablement organisée pour lui par l'entreprise.*

*Par cas de force majeure, on entend un évènement soudain, imprévisible et inévitable, qui n'est pas dû à la faute de l'entreprise agréée. Est notamment considéré comme cas de force majeure l'absence du travailleur à la formation due à une incapacité de travail ou à un congé pour raisons impérieuses.*

*Les neuf heures de formation sont réputées offertes lorsque l'exécution du contrat de travail du travailleur est suspendue pour une durée supérieure à cent jours calendrier sur l'année.*

§ 4. *L'entreprise agréée organise l'enregistrement des formations offertes pour chaque travailleur engagé dans le cadre d'un contrat de travail titres-services de manière telle que l'on puisse vérifier exactement, pour chaque travailleur, le nombre d'heures de formation dispensées et le type de formation. Les pièces justificatives sont annexées à ce document.*

*Ce relevé est conservé dans l'unité d'établissement dans laquelle le travailleur est occupé. »*

#### A. Formations reconnues

Le CESE Wallonie relève que les catégories de formation prises en compte pour le calcul du respect de l'obligation de formation sont énumérées limitativement dans le projet d'arrêté. Il s'agit des formations approuvées par le Fonds régional de formation Titres-services, par un Fonds sectoriel ou dans le cadre des dispositifs Chèques-formation, Crédit-adaptation ou Congé-éducation payé.

Le Conseil estime que la liste actuelle des formations prises en compte apparait trop restrictive. Il demande au Gouvernement wallon d'examiner quelles autres formations pourraient être prises en compte, sous réserve de garanties en matière de conditions de reconnaissance ou d'agrément, et d'élargir cette liste.

Il attire aussi l'attention sur le fait que la mise en œuvre de l'obligation en matière de formation, combinée à la liste proposée, qui se réfère principalement à des formations soutenues financièrement par la Région, pourrait engendrer un recours accru à ces dispositifs wallons. Il invite dès lors à réaliser une analyse budgétaire des impacts attendus.

## **B. Charge administrative**

Comme mentionné au point 3.2.2., le CESE Wallonie regrette la lourdeur des charges administratives pesant sur les entreprises agréées, alors même que l'administration wallonne dispose d'une série d'informations quant aux formations organisées dans le cadre des dispositifs régionaux. Il rappelle sa position exprimée dans son avis n°1402 du 14 janvier 2019 (p.9) : « *Il convient de veiller à ce que les transmissions d'informations requises soient établies de façon à ce que les heures de formations reconnues soient comptabilisées automatiquement et que la charge administrative de la preuve n'incombe pas a priori aux entreprises* ».

Si cette demande n'était pas suivie, il invite à tout le moins le Gouvernement à préciser au plus vite les pièces justificatives attendues.

## **C. Absence à la formation et cas de force majeure**

Afin de garantir une participation effective des travailleurs à la formation, les **organisations syndicales** demandent que les formations qui n'ont pas pu être suivies pour cas de force majeure soient postposées et non réputées offertes, cette obligation pouvant être assouplie pour les TPE.

Les **organisations patronales** et les **organisations représentant l'économie sociale**<sup>6</sup> ne soutiennent pas cette demande. Elles estiment que l'employeur ne peut être tenu responsable de l'absence du travailleur à une formation, suite à une incapacité de travail, un congé pour raisons impérieuses ou un autre cas de force majeure. Elles ajoutent qu'une obligation de report des formations en cas d'absence du travailleur engendrerait, outre des coûts supplémentaires, d'importants problèmes d'organisation, en particulier pour les plus petites structures et/ou en fin d'année.

Par ailleurs, le Conseil s'interroge sur le cas où un travailleur ne se présente pas à une formation organisée pour lui par l'employeur. Si cette absence n'est pas due à une incapacité de travail ou à un congé pour raisons impérieuses, peut-elle néanmoins être considérée comme un cas de force majeure, à savoir selon la définition du projet d'arrêté « *un évènement soudain, imprévisible et inévitable, qui n'est pas dû à la faute de l'entreprise agréée* » ? Si le projet d'arrêté est maintenu tel quel, la formation sera-t-elle dès lors réputée offerte par l'employeur et comptabilisée pour le calcul des 9 heures ?

Enfin, le CESE demande que la procédure et les pièces justificatives destinées à prouver qu'un cas de force majeure s'est présenté soient précisées.

### **3.3.3. ELARGISSEMENT DU CATALOGUE DES FORMATIONS DU FONDS RÉGIONAL**

---

#### **A. Formation à la conduite automobile**

Le CESE Wallonie relève que le projet d'arrêté (art.7) élargit le catalogue des formations potentiellement financées par le Fonds à la formation à la conduite automobile, définie comme « *le cours de conduite dispensé par une école de conduite agréée visant à l'obtention du permis de conduire [et] qui ne dépasse pas dix heures* »

---

<sup>6</sup> Pour rappel, le Conseil a invité les représentants des interlocuteurs sociaux de la Commission consultative d'agrément des entreprises Titres-services, en ce compris celui du secteur de l'économie sociale, à participer à ses débats.

Le Conseil invite tout d'abord à la prudence en matière d'effet d'annonce. Pour éviter un épuisement rapide des budgets, une réflexion devrait être menée quant au ciblage de ces formations sur les travailleurs durablement inscrits dans le dispositif Titres-services.

Le CESE note ensuite que la mise en œuvre de cette disposition soulève de multiples questions :

- S'agit de formations théoriques et/ou pratiques ? L'examen pratique est-il potentiellement inclus ?
- Qu'advient-il des formations théoriques et pratiques au permis de conduire déjà agréées dans le cadre du Fonds de formation régional Titres-services ? Quel niveau de remboursement leur sera applicable à l'avenir ?
- Quelle est l'articulation entre cet élargissement du catalogue du Fonds et le dispositif Passeport Drive mis en place par la Région ? Comment les différences en termes de nombre d'heures de formation et de coûts couverts entre les deux mesures sont-elles justifiées ?
- Ces nouvelles formations seront-elles agréées d'office, sans passer par la Commission consultative du Fonds ? L'auto-école devra-t-elle être reconnue pour le Passeport Drive ?

Enfin, d'un point de vue légistique, il s'interroge sur l'ajout de ce type de formation aux trois types de formations existantes, à savoir les formations sur le terrain, les formations internes et les formations externes (ajout d'un 4<sup>o</sup> à l'article 2, §2, al. 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 7 juin 2007). Il estime qu'il serait plus lisible et pertinent d'ajouter la conduite automobile dans les thèmes de formation « *considérés comme ayant un lien avec la fonction exercée* » (art.2, §1<sup>er</sup>, al.2), comme la sécurité, l'ergonomie, le secourisme, etc.

## **B. Formation hors secteur**

Le Conseil constate que le projet d'arrêté (art.7) élargit le catalogue des formations potentiellement financées par le Fonds aux formations poursuivant un objectif de mobilité professionnelle du travailleur en dehors du secteur des titres-services.

Le CESE Wallonie souligne la nécessité de promouvoir la mobilité professionnelle des travailleurs titres-services, en particulier au regard de la pénibilité du travail dans ce secteur, d'augmenter leur participation à la formation et d'élargir les opportunités offertes en la matière, de favoriser les possibilités de tremplin vers d'autres secteurs, ainsi que d'optimiser l'utilisation du Fonds régional de formation. Cela étant, comme exprimé précédemment, il est opposé à une ouverture du Fonds régional à des formations visant un objectif de mobilité professionnelle en dehors du secteur des Titres-services.

Le Conseil rappelle sa position concernant le champ d'application du Fonds de formation régional : « *Considérant que d'autres dispositifs sont plus adaptés pour les formations visant une mobilité professionnelle vers d'autres secteurs d'activités, le Conseil soutient la restriction du champ des formations financées par le Fonds de formation régional, aux formations concernant la fonction actuelle du travailleur, en ce compris les thèmes de formation transversaux visés par l'arrêté royal du 7 juin 2007, ou visant un objectif de spécialisation ou de mobilité professionnelle au sein du secteur des titres-services.* »<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Avis n°14.02 du 14 janvier 2019.

Les interlocuteurs sociaux wallons ont déjà formulé des propositions concrètes de formations ciblées pouvant avoir un impact positif sur la mobilité professionnelle des travailleurs Titres-services. Ils sont à la disposition de Madame la Ministre ou du Gouvernement wallon pour relancer un débat ouvert et constructif afin de définir ensemble d'autres formations contribuant à l'émancipation et la mobilité professionnelle des travailleurs Titres-services au sein du secteur (ex. alphabétisation, assistant administratif dans une entreprise Titres-services, etc.) et en dehors du secteur. Les problèmes de santé spécifiques aux travailleurs Titres-services, liés à la pénibilité du travail, ainsi que les obstacles à la mobilité professionnelle en dehors du secteur imposent de mener rapidement cette réflexion globale, dépassant le cadre du Fonds régional de formation, et de prendre en compte les différents parcours professionnels et formatifs envisageables.

Le Conseil ajoute qu'utiliser le Fonds régional pour financer n'importe quelle formation qu'un aide-ménager Titres-services pourrait suivre présente de multiples risques d'effets pervers. Concernant les formations dans le secteur de l'aide à domicile, il note tout particulièrement le risque de la prise en charge par les travailleurs Titres-services, d'utilisateurs au profil SAFA, empiétant ainsi sur d'autres métiers de ce secteur (aide familial, aide ménager social, garde à domicile, ...). Une réflexion similaire peut être faite concernant par exemple les formations dans le secteur de l'accueil de l'enfance ou du gardiennage.

Le CESE Wallonie invite donc à faire preuve de prudence et de cohérence en portant une attention spécifique aux interactions avec les autres métiers du domicile, particulièrement les métiers protégés ou en voie de l'être, notamment dans le cadre du Code wallon de l'action sociale. D'ailleurs, la Commission consultative du Fonds a établi une jurisprudence claire à l'égard des formations présentant un apprentissage dépassant le champ d'activités des aides ménagers Titres-services, et ce notamment afin d'éviter que ces compétences acquises ne mènent les travailleurs à prendre en charge des tâches qui dépassent leur champ d'activités.

Si, malgré l'opposition des interlocuteurs sociaux, le Gouvernement wallon envisageait de maintenir une ouverture du Fonds régional à des formations hors secteur, il conviendrait alors impérativement de définir des critères d'appréciation, en l'absence desquels toute formation « hors secteur » serait susceptible d'être financée dans le cadre du Fonds.

### **3.3.4. HABILITATION AU FOREM POUR COMPENSER DES SOMMES DUES**

---

L'article 2bis, §3 de la loi, telle que modifiée par le projet de décret en cours d'adoption (version adoptée en deuxième lecture), prévoit que  
*« Toute somme à restituer ou à payer à l'entreprise agréée, y compris à l'entreprise agréée en faillite, dans le cadre de la présente loi peut être affectée sans formalité par l'Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi à l'apurement des dettes qui lui sont dues par l'entreprise agréée. ».*

Le CESE Wallonie constate que le projet d'arrêté ne comprend aucun élément d'application de la disposition décrétole qui habilite le FOREM à affecter des sommes à payer aux entreprises à l'apurement de dettes dues par celles-ci.

Dans son avis n°1464 du 26 avril 2021 sur le projet de décret, il regrettait que le projet de décret ne cadrait pas cette disposition et ne prévoyait aucun élément de protection du droit de la défense. Pour lui, cette absence de balises conduisait à une habilitation trop large au FOREM, pouvant présenter un risque d'arbitraire. Ainsi, il invitait à préciser et compléter le texte.

Le Conseil regrette que sa demande n'ait pas été suivie, ni dans le cadre des modifications apportées au projet de décret en deuxième lecture, ni par le biais du présent projet d'arrêté. Il invite à nouveau à définir précisément les modalités d'exécution de cette habilitation au FOREM (ciblage des situations concernées, procédures, respect du droit de la défense, prise en compte de la situation de l'entreprise, contestation ou recours, possibilité de plan d'apurement, ...).

### **3.3.5. AUTRES REMARQUES**

---

#### **A. Attribution d'heures en priorité aux travailleurs inscrits comme demandeurs d'emploi**

Le CESE note que, concernant l'attribution d'une priorité pour l'obtention d'un emploi à temps plein ou d'un autre emploi à temps partiel, le projet d'arrêté remplace les « *travailleurs qui pendant leur occupation à temps partiel bénéficient d'une allocation de chômage, du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière* » par les « *travailleurs inscrits comme chercheurs d'emploi auprès d'un service public de l'Emploi compétent [en] Belgique* » (art.3, 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>).

Il attire l'attention sur l'impossibilité pour un employeur de respecter cette disposition s'il n'est pas informé que son travailleur est inscrit comme demandeur d'emploi.

#### **B. Transfert d'activités, fusions et acquisitions**

Le Conseil souligne que des transferts d'activités, des fusions ou des acquisitions se produisent assez régulièrement dans le secteur des Titres-services. Il invite le Gouvernement wallon à examiner les modalités d'application des différentes dispositions du projet d'arrêté dans ces cas particuliers.

#### **C. Sanction en cas d'enregistrement incomplet, erroné ou inexistant**

Le CESE Wallonie relève que le projet d'arrêté prévoit qu'« *A défaut d'enregistrement tel que visé à l'aliéna 1<sup>er</sup>, 15<sup>o</sup>, le titre-service remis pendant la période infractionnelle pour laquelle l'enregistrement est incomplet, erroné ou inexistant est indu.* » (art.3, 5<sup>o</sup>). Il invite à appliquer cette disposition de manière modérée, une seule erreur dans l'enregistrement des prestations n'étant pas synonyme de fraude ou de négligence.

#### **D. Retenue par la société émettrice en cas d'arriérés**

Le Conseil remarque que le projet d'arrêté (art.6) prévoit une série de dispositions relatives à la retenue par la société émettrice de tout ou partie de l'intervention publique en cas d'arriérés de paiement de montants réclamés par l'Administration, d'arriérés de cotisations à percevoir par un organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale ou d'arriérés d'impôts. Il demande que cette disposition ne s'applique que lorsque l'arriéré est certain et exigible, et non lorsqu'une contestation est en cours.