

Nom du destinataire
Adresse du destinataire

Objet : Réforme des titres-services
Courrier d'information

Madame, Monsieur,

Votre entreprise de titres services est concernée par la réforme des titres-services en Wallonie qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons vous informer sur ce qu'implique concrètement cette réforme pour vous.

▪ **Que prévoit la réforme pour les employeurs titres-services ?**

Parmi les modifications apportées au décret figurent notamment les nouvelles obligations suivantes :

- vous devrez veiller à ce que la moyenne de la durée de travail des travailleuses et travailleurs titres-services atteigne au moins **19 heures par semaine**.
- vous devrez offrir chaque année au moins **neuf heures de formation** à chaque travailleuse et travailleur titres-services.
- Vous devrez obligatoirement conclure une convention, constatée par écrit, avec chaque utilisateur. Cette convention devra contenir les mentions minimales suivantes :
 - 1° les tâches autorisées ;
 - 2° un rappel de l'interdiction de discrimination et de harcèlement dans le cadre de l'exécution de la convention ;
 - 3° les modalités selon lesquelles une prestation prévue est annulée ;
 - 4° les modalités selon lesquelles l'entreprise agréée répare l'éventuel

dommage causé aux biens ou aux personnes dans le cadre de l'exécution de la convention ;

- 5° lorsque l'utilisateur met à disposition du matériel ou des produits, les caractéristiques obligatoires du matériel ou des produits ;
 - 6° lorsque les activités sont réalisées au lieu de résidence de l'utilisateur, les modalités selon lesquelles l'entreprise agréée peut se rendre au domicile de l'utilisateur afin de veiller au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
- Vous devrez accompagner le travailleur sur le lieu d'exécution des prestations avant le premier accomplissement de tout travaux ou service de proximité réalisé au lieu de résidence de l'utilisateur afin de veiller au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
 - Vous devrez compter dans votre entreprise au moins une personne qui, dans les trois années écoulées, a participé à la session d'information concernant les titres-services, organisée par l'Office wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi et le Service Public de Wallonie.

▪ **Quels travailleuses et travailleurs bénéficient de ces nouvelles obligations ?**

Les travailleuses et travailleurs titres-services qui bénéficient de ces nouvelles obligations sont celles et ceux qui sont occupés dans une unité d'établissement située en Wallonie.

Les travailleuses et travailleurs occupés dans une unité d'établissement située en Flandre ou à Bruxelles ne sont pas concernés.

▪ **Quel est le temps de travail pris en compte ?**

Le temps de travail pris en compte est celui prévu dans le contrat de travail.

Le temps de travail qui n'est pas directement prévu par le contrat de travail n'est, quant à lui, pas pris en compte. Ni les heures complémentaires ni les heures effectuées dans le cadre d'un « avenant » au contrat de travail¹ ne sont prises en compte.

¹ 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 conclu à temps partiel.

▪ **Comment vérifierons-nous que l'obligation du temps de travail est bien respectée ?**

Chaque année, au cours du mois de février, vous devrez nous envoyer un relevé de la moyenne de la durée du travail des travailleurs concernés pour chacun des trimestres de l'année précédente.

L'obligation entrant en vigueur au 1^{er} janvier 2022, vous enverrez vos premiers relevés au cours du mois de février 2023.

Un modèle de relevé vous sera proposé au cours de l'année 2022.

Afin de permettre une mise en œuvre souple de l'obligation, une période transitoire est prévue. Cette période vise à vous permettre de vous adapter à cette nouvelle obligation. Vous aurez la possibilité de ne pas comptabiliser le premier trimestre de l'année 2022 si vous n'avez pas encore atteint la moyenne de 19 heures au cours de cette période.

▪ **Pouvez-vous être dispensé de l'obligation du temps de travail ?**

Les entreprises nouvellement agréées sont dispensées de l'obligation d'atteindre un temps d'occupation hebdomadaire moyen de 19 heures.

L'obligation n'est applicable qu'à partir de la quatrième année civile qui suit l'octroi de l'agrément. Par exemple, une entreprise agréée en avril 2021 ne sera soumise à l'obligation qu'à partir du 1^{er} janvier 2025.

Les autres entreprises sont toutes concernées par cette obligation.

▪ **Quel type de formation devrez-vous offrir ?**

Les formations offertes pourront être choisies, notamment, au sein d'une ou de plusieurs des catégories suivantes :

- être approuvée par le Fonds de formation des titres-services ;
- être supportée par un fonds sectoriel de formation ;
- avoir lieu dans le cadre des chèques-formation ;
- avoir lieu dans le cadre du crédit-adaptation ;
- avoir lieu dans le cadre du congé-éducation payé.

- **L'obligation de formation concerne-t-elle les travailleuses et travailleurs à temps partiel ?**

Les travailleuses et travailleurs à temps partiel bénéficient aussi de l'obligation de formation mais le nombre d'heure est adapté au prorata de leur régime d'occupation.

Dans le cas où le régime horaire de la travailleuse ou du travailleur évolue au cours de l'année, c'est le régime d'occupation le plus haut qui est pris en compte.

- **Quel se passe-t-il si la travailleuse ou le travailleur ne peut pas se rendre à la formation ?**

Vous devez veiller à ce que les travailleuses et travailleurs se rendent aux formations offertes.

Toutefois, si une travailleuse ou un travailleur ne se rend pas à une formation pour un cas de force majeure – par exemple si elle ou il est en incapacité de travail ou a pris un congé pour raison impérieuse – la formation sera tout de même prise en compte.

- **Comment s'assurer que l'obligation de formation est respectée ?**

Vous devrez établir un document reprenant les formations offertes à chaque travailleuse et travailleur concerné. Pour chaque travailleuse ou travailleur, le document devra préciser le nombre d'heures offertes et le type de formation.

Vous devrez également conserver les pièces justificatives, par exemple la facture du formateur ou une copie de l'attestation de participation.

Ces documents doivent être conservés dans l'unité d'établissement dans laquelle la travailleuse ou le travailleur est occupé. Ils pourront vous être réclamés en cas de contrôle.

- **Des questions ?**

Si vous avez des remarques ou des questions, je vous invite à nous contacter par mail (emploideproximite.dgo6@spw.wallonie.be)

D'avance, je vous remercie de votre attention.

Ariane BARE
Directrice

www.wallonie.be
N° vert : 1718 (informations générales)



CONTACT

Département Emploi et
Formation professionnelle
Direction Emplois de proximité
Place de la Wallonie, 1
B - 5100 JAMBES

VOTRE GESTIONNAIRE

Youri Crahay
Tél. : 081 33 44 07
youri.crahay@spw.wallonie.be
Stéphane Lambotte
Tél. : 081 33 44 73
stephane.lambotte@spw.wallonie.be

VOTRE DEMANDE

Mentionnez votre numéro de
dossier chaque fois que vous
nous contactez.