

## FAQ réforme dispositif titres-services 2024

**Le Gouvernement wallon a décidé de réformer le système des titres-services. Des modifications importantes interviendront tant pour les utilisateurs que pour les entreprises agréées. Ces nouvelles mesures ont pour objectifs de valoriser et de stabiliser le système des titres-services afin qu'il puisse perdurer tout en continuant à offrir des services de qualité.**

### Rappel des changements :

#### 1) Augmentation du prix d'achat à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024

##### Pour le quota individuel :

- 10 EUR pour les 175 premiers titres-services acquis par année civile ;
- 11 EUR pour les 176 à 400 titres-services acquis par année civile ;
- 12 EUR pour les 401 à 500 titres-services acquis par année civile.

##### Pour le quota ménage :

- 10 EUR pour les 350 premiers titres-services acquis par année civile ;
- 11 EUR pour les 351 à 800 titres-services acquis par année civile ;
- 12 EUR pour les 801 à 1 000 titres-services acquis par année civile.

##### Pour les quotas spécifiques (famille monoparentale et handicap) :

- 10 EUR pour les 2 000 titres-services acquis par année civile.

## 2) Remboursement automatique des titres-services

Les demandes d'échange de titres-services par les particuliers ne seront plus possibles à partir du 1er janvier 2024. À partir de cette date, seul un remboursement des titres-services sera possible.

## 3) Nouvelles obligations et conditions d'agrément

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

- L'entreprise doit limiter les risques pour le travailleur en :
  - a) ne faisant pas prestre des travaux dans un environnement qui présente des dangers ou des risques inacceptables ;
  - b) ne faisant pas prestre des travaux dans un environnement où le travailleur risquerait d'être victime d'abus ou de traitement discriminatoire ;
  - c) procédant à l'analyse des risques visée aux articles I.2-2 et suivants du Code du bien-être au travail<sup>1</sup>
- l'entreprise agréée perçoit uniquement le titre-service comme rétribution de l'utilisateur pour l'accomplissement de l'aide à domicile de nature ménagère, sans préjudice, le cas échéant, des frais visés à l'article XIX.4 du Code de droit économique dus par l'utilisateur<sup>2</sup> ;
- l'entreprise agréée ne lie pas l'offre d'aide à domicile de nature ménagère rémunérée par le biais de titres-services à l'acquisition d'autres biens ou services<sup>3</sup> ;
- sans préjudice de dispositions plus favorables au travailleur, pour le travailleur occupé dans une unité d'établissement située en Région wallonne dans le cadre d'un contrat de travail titres-services, l'entreprise agréée intervient dans les frais de déplacement domicile-travail à hauteur, selon le cas, de :

---

<sup>1</sup> Article 2quater, § 4, alinéa 1er, 4° de l'arrêté royal du 12 décembre 2001

<sup>2</sup> Article 2quater, § 4, alinéa 1er, 22° de l'arrêté royal du 12 décembre 2001

<sup>3</sup> Article 2quater, § 4, alinéa 1er, 23° de l'arrêté royal du 12 décembre 2001

- l'intégralité des frais de déplacement en transport en commun public ;
  - l'indemnité kilométrique équivalente à celle que l'autorité fédérale accorde à son personnel pour les déplacements en vélo ;
  - pour les déplacements par moyens propres, une indemnité kilométrique équivalente au prix de transport en commun public pour le nombre de kilomètres le long du chemin le plus court entre le domicile et le lieu de travail<sup>4</sup> ;
- Pour les activités de courses ménagères et de transport accompagné de personnes à mobilité réduite, l'entreprise agréée et l'utilisateur peuvent convenir que ce dernier intervient dans les frais de transport du travailleur titres-services<sup>5</sup> ;

#### 4) Suppression des frais administratifs

A partir du 1er janvier 2024, les prestations d'aide ménagère effectuées dans le cadre du dispositif titres-services ne pourront plus faire l'objet de facturation de frais administratifs vers les utilisateurs.

Cela signifie que, à partir de cette date, seul le titre-service pourra être réclamé par une entreprise pour rétribuer l'accomplissement de l'aide à domicile de nature ménagère<sup>6</sup>.

Des exceptions sont toutefois prévues :

- Si un utilisateur ne remet pas les titres-services dus à la suite d'une prestation, l'entreprise pourra réclamer des intérêts de retard et les coûts du recouvrement amiable selon les dispositions prévues par la loi<sup>7</sup> ;
- Pour les prestations réalisées dans le cadre des activités de courses ménagères et de transport accompagné de personnes à mobilité réduite, l'entreprise agréée pourra convenir avec l'utilisateur du montant<sup>8</sup> de l'intervention dans les frais de transport du travailleur titres-services.

<sup>4</sup> Article 2quater, § 4, alinéa 1er, 24° de l'arrêté royal du 12 décembre 2001

<sup>5</sup> Article 2quater, § 4, alinéa 6, de l'arrêté royal du 12 décembre 2001

<sup>6</sup> Y compris les prestations de repassage réalisées en centrale de repassage.

<sup>7</sup> Attention, cette disposition doit être clairement expliquée dans la convention

<sup>8</sup> Cette intervention n'est pas supérieure au défraiement visé à l'article 2quater, §4, alinéa 1<sup>er</sup>, 24°, c) de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services

Dans ces deux cas, les modalités de facturation des frais devront être convenues préalablement entre l'utilisateur et l'entreprise agréée.

**Vous trouverez ci-dessous une liste de questions/réponses afin de vous aider dans la compréhension de cette réforme :**

QUESTIONS LIÉES AU CADRE LÉGAL DE LA RÉFORME	
A partir de quelle date la réforme entre-t-elle en vigueur ?	Dès le 1 <sup>er</sup> janvier 2024.
Quelle est la base légale/le texte juridique de référence ?	Il s'agit de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1 <sup>er</sup> décembre 2023 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services, et visant à réformer le financement des entreprises de titres-services et à encadrer le coût des titres-services pour les utilisateurs. Disponible ici : <a href="https://www.fgov.be/fr/actualites/2023/12/01/le-gouvernement-wallon-modifie-l-arrête-royal-du-12-décembre-2001-concernant-les-titres-services">Le Moniteur belge. (fgov.be)</a>
La réforme s'applique-t-elle à toute la Belgique ?	Non. Le dispositif étant régionalisé depuis 2016, cette réforme vise uniquement le dispositif wallon des titres-services.
Qu'en est-il des entreprises qui sont également agréées dans d'autres régions ?	Les entreprises qui possèdent un agrément en Flandre et/ou à Bruxelles doivent respecter les réglementations et éventuelles réformes en vigueur dans chaque région où elles possèdent un agrément.
Mon entreprise est agréée par la Wallonie mais son siège social est situé en Flandre ou à Bruxelles, la réforme s'applique-t-elle dans ce cas ?	Oui, l'ensemble de la réforme s'applique à toute entreprise agréée par la Wallonie. L'entreprise qui est agréée par la Wallonie dont le siège social et/ou les unités d'établissement sont situées en dehors du territoire doivent de la Région wallonne doivent respecter la réglementation wallonne.
Mon entreprise est agréée par la Wallonie mais son siège social est situé en Flandre ou à Bruxelles, suis-je concerné par <b>l'interdiction des frais supplémentaires</b> ?	<b>Oui</b> , l'interdiction s'applique pour l'activité réalisée au bénéfice des utilisateurs wallons (prestations pour lesquelles l'entreprise perçoit un TS wallon). Cela signifie que dans le cas où l'entreprise est située, par exemple, sur le territoire de la région flamande et qu'elle est agréée à la fois par la région wallonne et par la région flamande ; l'interdiction ne s'applique qu'aux utilisateurs domiciliés en région wallonne (qui remettent des titres-services wallons).

<p>En tant qu'entreprise agréée par la Wallonie, puis-je vendre des produits de nettoyage à mes clients utilisateurs du dispositif des titres-services wallons ?</p>	<p>Oui, vous le pouvez. Cependant, <b>vous avez l'interdiction de lier la vente de ses produits à la réalisation des prestations d'aide-ménagère en titres-services. Cela signifie que la vente de produits doit être facultative.</b></p>
<p>Qui sont les travailleurs titres-services visés par la mesure relative aux frais de déplacements domicile travail ?</p>	<p>Il s'agit des travailleurs titres-services occupés au sein des unités d'établissement situées sur le territoire de la région wallonne.</p>

Comment dois-je appliquer l'indemnité kilométrique pour les déplacements entre domicile et lieu de travail ?

- Pour les déplacements réalisés en transport en commun public, vous pouvez soit acheter un abonnement ou un ticket, soit rembourser l'abonnement ou le ticket, soit verser une prime de mobilité qui permet de couvrir l'intégralité des frais de déplacement entre le domicile et le lieu de travail.
- Pour les déplacements réalisés à vélo, l'indemnité kilométrique octroyée est équivalente à celle que l'autorité fédérale accorde à son personnel<sup>9</sup>.
- Pour les déplacements effectués par moyens propres (véhicule personnel de l'aide-ménagère), le montant de l'indemnité kilométrique doit être équivalent au prix de transport en commun public pour le nombre de kilomètres le long du chemin le plus court entre le domicile et le lieu de travail :

-Soit, pour chaque déplacement domicile-lieu de travail, l'entreprise calcule le coût qu'il aurait fallu pour effectuer le voyage en transport en commun (sur base, selon le cas, des tarifs de la SNCB ou des TEC applicables ce jour-là), et justifie qu'elle a versé une indemnité équivalente et doit pouvoir le motiver sur base de pièces justificatives ;  
-Soit, elle se réfère forfaitairement au tarif de la carte de train hebdomadaire (2<sup>ième</sup> classe) pour le nombre de kilomètres correspondant au trajet le plus court entre le domicile et le lieu de travail. Le tarif correspondant<sup>10</sup> est divisé par 5 pour obtenir le montant journalier.

<sup>9</sup> [Indemnité de bicyclette | BOSA \(belgium.be\)](https://www.bosa.be/fr/indemnité-de-bicyclette)

<sup>10</sup> Voir tableaux en annexes (colonne « 1 week ») : intitulé « Tableau tarifs SNCB 202401 » pour les tarifs applicables au mois de janvier 2024 et intitulé « Tableau tarifs SNCB à pd 202402 » pour les tarifs applicables à partir du 1<sup>er</sup> février 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Points d'attention pour les entreprises relevant de la CP 322.01 :</b> Ce qui change : Le tableau de référence n'est pas le tableau A de la CCT relative à l'intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail mais bien celui de la SNCB et il s'agit de prendre en compte 100% de ce montant (au lieu de 90% prévu dans la CCT).</li> </ul> <p>Les autres modalités de calcul ne changent pas. Il y a lieu de se référer aux dispositions de la CCT applicable concernant l'intervention dans les frais de transport entre le domicile et le lieu de travail.</p> <p>Vous retrouverez le tableau de référence ci-dessous ainsi que sur le site du Service Public de Wallonie. Attention, la SNCB indexe ses tarifs régulièrement<sup>11</sup>, veillez à vous assurer que les tableaux que vous utilisez correspondent bien à la tarification en vigueur.</p>
<p>Mon entreprise accorde une indemnité kilométrique domicile/travail plus favorable aux travailleurs titres-services que ce qui est prévu dans la réforme, doit-elle modifier son intervention ?</p>	<p>Non, lorsque l'employeur accorde une indemnité kilométrique plus favorable aux travailleurs titres-services, celle-ci ne peut pas être diminuée.</p>

<sup>11</sup> Actuellement, de façon annuelle au mois de février.

### QUESTIONS LIÉES AU PRIX DU TITRE-SERVICE

<p>Combien va couter un titre-service à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 ?</p>	<p>Cela dépend du nombre de titres-services commandé et de la situation personnelle dans laquelle se trouve l'utilisateur.</p> <p><u>Pour le quota individuel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10 EUR pour les 175 premiers titres-services acquis par année civile ;</li> <li>○ 11 EUR pour les 176 à 400 titres-services acquis par année civile ;</li> <li>○ 12 EUR pour les 401 à 500 titres-services acquis par année civile.</li> </ul> <p><u>Pour le quota ménage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10 EUR pour les 350 premiers titres-services acquis par année civile ;</li> <li>○ 11 EUR pour les 351 à 800 titres-services acquis par année civile ;</li> <li>○ 12 EUR pour les 801 à 1 000 titres-services acquis par année civile.</li> </ul> <p><u>Pour les quotas spécifiques (famille monoparentale et handicap) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10 EUR pour les 2 000 titres-services acquis par année civile.</li> </ul>
<p>Qu'est-ce qu'un quota individuel ?</p>	<p>Le quota individuel fait référence au nombre maximum de titres-services qu'une personne physique, âgée de plus de 18 ans et qui réside en Région wallonne peut acquérir au cours d'une année civile. Ce quota est égal à 500 titres-services par personne et par année civile<sup>12</sup>.</p>

<sup>12</sup> Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

<p>Qu'est-ce qu'un quota ménage ?</p>	<p>Le quota ménage fait référence au nombre maximum de titres-services que l'ensemble des personnes qui résident à la même adresse peuvent commander. Ce quota est égal à 1.000 titres-services par personne et par année civile<sup>13</sup>.</p> <p><u>Exemple</u> : Si vous, votre conjoint et vos 2 enfants âgés de plus de 18 ans résidez à la même adresse, vous bénéficierez ensemble d'un quota de 1.000 titres-services et non de quatre fois 500 titres-services par personne.</p>
<p>Qu'est-ce qu'un quota spécifique ?</p>	<p>Certains utilisateurs ont droit, en fonction de leur situation personnelle, à un quota spécifique de titres-services. C'est le cas des familles monoparentales et des personnes en situation de handicap. Ces personnes ont droit à 2000 titres-services par année civile. → <a href="#">Plus d'informations sur les quotas spécifiques</a></p>
<p>Qu'en est-il des titres-services achetés 9€ en 2023 ? Pouvons-nous les accepter ?</p>	<p>Ceux-ci sont toujours valables jusqu'à la fin de la période de validité. Vous pouvez donc sans problème les accepter en 2024. <b>Attention</b>, la période de validité est de huit mois à partir de la date d'émission, le titre-service doit donc être valide lorsque l'utilisateur le remet à l'aide-ménagère.</p>

<sup>13</sup> Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

<p>Quel montant nous sera remboursé à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 ?</p>	<p>Dès la mise en place de la réforme, la valeur de remboursement des titres-services wallons émis à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 augmente d'un euro. Cela signifie que tout titre-service émis à partir du 01/01/2024 vous sera remboursé selon les valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flandre : 27,52 € par titre-service.</li> <li>- Wallonie : <b>28,98 €</b> par titre-service.</li> <li>- Bruxelles : 27,81 € par titre-service.</li> </ul> <p>Attention, ces montants sont uniquement valables uniquement pour les titres-services commandés à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.</p> <p>Pour les titres commandés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2024, les valeurs restent les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flandre : 27,52 € par titre-service.</li> <li>- Wallonie : <b>27,98 €</b> par titre-service.</li> <li>- Bruxelles : 27,81 € par titre-service.</li> </ul>
<p>Qu'en est-il de la déduction fiscale pour les utilisateurs ?</p>	<p>Rien ne change.          Elle sera toujours de 10% sur les 150 premiers titres-services achetés.          Soit un montant déductible de 150 euros.</p>

QUESTIONS LIÉES AUX COMMANDES ET A L'ÉCHANGE DES TITRES-SERVICES

<p>Que faire si les titres-services remis par l'utilisateur sont périmés ?</p>	<p>Vous devez refuser les titres-services périmés et réclamer à l'utilisateur des titres-services valides. En tant qu'entreprise agréée, vous disposez de 2 mois supplémentaires à la période de validité l'utilisateur (8 mois) pour effectuer une remise valide et obtenir le remboursement auprès de la société émettrice.</p>
<p>Que faire si l'utilisateur a commis une erreur en complétant le titre-service ?</p>	<p>Vous devez lui demander de la corriger. Nous vous rappelons que seul l'utilisateur doit compléter et signer le titre-service. Ni l'aide-ménagère.ère ni l'entreprise agréée ne peut le faire à sa place.</p>
<p>Où trouver la date de validité des titres-services ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les <b>titres-services papier</b>, la date de péremption est indiquée sur la face avant du titre-service.</li> </ul>  <p>Attention, c'est la deuxième date qu'il faut regarder et non la première (cfr. Encadré rouge).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les <b>titres-services électroniques</b>, la date de péremption est consultable par l'utilisateur à tout moment dans <a href="#">Espace Sécurisé</a> ou dans son application mobile titres-services Wallonie.</li> </ul>
<p>Comment commander des titres-services à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024 ?</p>	<p>Rien ne change. Les commandes de titres-services se font via un virement bancaire standard.</p>

	<p>L'utilisateur a également la possibilité de placer une commande instantanée via les applications KBC et Belfius.</p> <p>Voici les informations nécessaires pour la commande de titres-services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communication structurée : vous devez mentionner uniquement votre numéro d'utilisateur (12 chiffres reçus lors de l'inscription) ;</li> <li>○ Numéro de compte bancaire : vous devez faire un versement du montant exact de la commande sur le numéro de compte bancaire <b>BE15 0017 7247 4330</b></li> </ul>
--	---

<b>QUESTIONS LIÉES AUX FRAIS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<p>C'est quoi les frais supplémentaires ?</p>	<p>Ce sont des frais annexes aux titres-services facturés à un utilisateur.</p>
<p>Sont-ils autorisés ?</p>	<p><b>Non</b>, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024 les entreprises agréées ne peuvent plus facturer de frais supplémentaires.</p> <p><b>Deux exceptions</b> sont toutefois prévues quant aux <b>frais visés à l'article XIX.4 du Code de droit économique</b><sup>14</sup> dus par l'utilisateur ainsi qu'aux frais de transport du travailleur titres-services dans le cadre des activités de <b>courses ménagères</b> ou de <b>transport de personne à mobilité réduite</b>.</p> <p>Dans ces deux cas, les modalités de facturation des frais devront être convenues préalablement entre l'utilisateur et l'entreprise agréée.</p> <p>L'intervention de l'utilisateur pour les déplacements du travailleur effectués dans le cadre des activités de courses ménagères ou de</p>

<sup>14</sup> Il s'agit des intérêts de retard ainsi que des coûts du recouvrement amiable en cas de non-paiement total ou partiel de la dette.

	transport de personne à mobilité réduite est facultative. Si celle-ci est appliquée par l'entreprise, elle ne pourra pas être supérieure au défraiement visé à l'article 2quater, §4, alinéa 1 <sup>er</sup> , 24°, c) de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services.
Que faire si nous facturons des frais supplémentaires à nos utilisateurs ?	Vous devez adapter vos conventions et ne plus facturer de frais à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2024.
Que faire si nous avons déjà facturés anticipativement des frais pour 2024 à un utilisateur ?	Une entreprise agréée ne peut en aucun cas facturer des frais supplémentaires pour des prestations qui auront lieu après le 1 <sup>er</sup> janvier 2024. Si tel est le cas, vous devez procéder au remboursement des frais en question à chaque utilisateur qui aurait déjà payé la facture.
Qu'en est-il des frais supplémentaires en centrale de repassage ?	Ils sont également interdits.

## CONTACTS

A qui pouvons-nous nous adresser en cas de questions ?	<p>Pour toute question relative aux chèques titres-services, vous pouvez contacter le service titres-services du Forem via l'adresse <a href="mailto:titresservices@forem.be">titresservices@forem.be</a></p> <p>Pour toute question relative à l'agrément des entreprises titres-services, vous pouvez contacter le SPW Emploi Formation via l'adresse <a href="mailto:emploideproximite@spw.wallonie.be">emploideproximite@spw.wallonie.be</a></p>
--	--