

- **Faut-il engager des travailleurs supplémentaires ?**

L'entreprise agréée peut exercer toute activité pour laquelle elle est agréée à condition qu'un **contrat de travail titres-services** soit conclu avec **un ou plusieurs travailleurs** pour exécuter ces activités. Un indépendant ou un associé sans contrat de travail ne peut effectuer des prestations contre paiement de titres-services. L'entrepreneur personne physique ou le gérant d'une entreprise personne morale ne peut donc pas exécuter lui-même les prestations en échange de titres-services.

De plus, le système des titres-services doit créer de l'emploi salarié supplémentaire dans l'entreprise. Vous ne pouvez **faire payer par des titres-services que le volume de travail qui vient en supplément à partir de votre agrément**. En outre, vous ne pouvez pas licencier le personnel existant en vue de le réengager dans le cadre des titres-services.

- **Qui pouvez-vous engager pour travailler dans le cadre des titres-services ?**

Par année civile, **dans chaque unité d'établissement** de l'entreprise agréée, **60% des travailleurs nouvellement engagés** avec un contrat de travail titres-services doivent être des **demandeurs d'emploi inoccupés ou occupés à temps partiel ou des bénéficiaires du revenu d'intégration**.

Exemples

Si l'unité d'établissement engage un travailleur titres-services durant l'année, ce doit être un demandeur d'emploi ou bénéficiaire du revenu d'intégration. Si elle engage deux travailleurs titres-services durant l'année, l'un d'eux doit être demandeur d'emploi ou bénéficiaire du revenu d'intégration.

Si l'unité d'établissement engage trois ou quatre travailleurs titres-services durant l'année, deux de ces travailleurs doivent être des demandeurs d'emploi ou des bénéficiaires du revenu d'intégration.

Attestations

Dans les trente jours de l'engagement, le travailleur ou l'employeur [demande un attestation](#) à Actiris, au Forem, au VDAB ou au CPAS compétent, qui prouve que la personne était demandeur d'emploi ou bénéficiaire du revenu d'intégration. Chaque unité d'établissement d'une entreprise agréée conserve les attestations des travailleurs concernés au minimum trois ans.

Afin d'obtenir une [indexation complémentaire](#), l'entreprise fournit ces attestations à Bruxelles Economie et Emploi.

Autres obligations

Les travailleurs étrangers doivent satisfaire à la législation sur les étrangers et à la législation relative à l'occupation de la main-d'œuvre étrangère pour pouvoir être engagés dans le cadre d'un contrat de travail titres-services.

Pour rappel, tout travailleur titres-services doit être déclaré à la DIMONA/DMFA.

- **Aides à l'emploi**

Vous pouvez engager des travailleurs en possession d'une carte de travail dans le cadre du [plan ACTIVA](#). Vous pouvez également bénéficier des mesures SINE, du Programme de transition professionnelle, de la Convention Premier Emploi.

- **Quels travailleurs ne peuvent pas être engagés ?**

Les entreprises ne peuvent pas cumuler le régime titres-services avec certaines mesures de promotion de l'emploi. Les entreprises titres-services ne peuvent pas engager, en vue d'effectuer des activités titres-services :

- des travailleurs avec un **contrat ACS** (Agent Contractuel Subventionné) ;
- des travailleurs pour lesquels elles bénéficient de l'avantage du **maribel social** ;
Pour plus d'informations sur cette interdiction, adressez-vous au [Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale](#)
Un travailleur avec un statut maribel social peut toutefois être engagé pour l'encadrement de ces activités, sans le rémunérer au moyen des titres-services ;
- des travailleurs suivant une **formation professionnelle individuelle en entreprise** (FPI) étant donné que pendant cette période de formation, il n'existe pas de contrat de travail.
Un travailleur peut cependant travailler à temps partiel dans le cadre des titres-services et suivre une formation professionnelle individuelle en entreprise pendant les heures durant lesquelles il n'est pas sous contrat de travail titres-services ;
- des travailleurs engagés via l'**article 60**, § 7 de la loi relative aux CPAS.

Vous pouvez faire appel à des stagiaires dans le cadre d'initiatives régionales. Cependant, vous ne pouvez percevoir de titres-services pour leurs prestations étant donné que vous n'avez pas conclu de contrat de travail titres-services avec ces stagiaires.

- **Que doit comprendre le contrat de travail ?**

L'entreprise titres-services doit conclure un contrat de travail spécifique avec chacun de ses travailleurs. Un contrat de travail titres-services est un contrat de travail par lequel un travailleur s'engage à effectuer, sous l'autorité d'un employeur agréé et contre rémunération, des prestations de travail qui donnent droit à l'octroi d'un titre-service.

Ce contrat de travail doit être constaté par écrit par les deux parties. Il doit comporter au moins les mentions suivantes :

- l'identité des parties ;
- le numéro d'agrément de l'employeur ;
- la date du début d'exécution du contrat ;
- la date de fin du contrat s'il est conclu pour une durée déterminée ;
- la durée et l'horaire de travail.

Si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il détermine comment et dans quel délai le travailleur est informé de son horaire de travail. A défaut de disposition prévue dans le contrat conclu pour une durée indéterminée, les horaires doivent être portés à la connaissance du travailleur au moins sept jours à l'avance.

Rémunération

Vous devez payer les salaires de vos travailleurs conformément au contrat de travail.

La rémunération ne peut pas être calculée sur la base du nombre de titres-services que le travailleur vous a remis ou a enregistré pour le mois considéré.

- **Quel est le régime de travail ?**

La durée de chaque période de travail ne peut pas être inférieure à trois heures consécutives.

Pendant les 3 premiers mois d'occupation avec un contrat de travail titres-services

Il est possible de conclure un contrat de travail à temps partiel de moins d'un tiers de la durée hebdomadaire de travail applicable à un travailleur à temps plein.

La conclusion de plusieurs contrats à durée déterminée n'entraîne pas automatiquement la conclusion d'un contrat à durée indéterminée.

Dès le 1er jour travaillé du quatrième mois auprès d'un même employeur

Les parties seront liées par un contrat de travail titres-services conclu à durée indéterminée dont la durée hebdomadaire minimale de travail doit atteindre au moins 13h pour les travailleurs qui bénéficient d'allocations supplémentaires et au moins 10h pour tous les autres travailleurs titres-services.

Pour plus d'information concernant le régime du temps de travail, adressez-vous au [Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale](#) (SPF ETCS).

- **Quelle est la commission paritaire compétente ?**

La **sous-commission paritaire 322.01** est compétente :

- pour les entreprises de travail intérimaire qui ont une section sui-generis «titres-services»;
- pour les employeurs et leurs travailleurs occupés sous contrat de travail titres-services d'une entreprise exerçant exclusivement des activités titres-services.

Cette sous-commission n'est pas compétente si une section sui generis est créée au sein d'une entreprise qui exerce une autre activité que celle de fournir des travaux ou services de proximité et pour laquelle une autre commission paritaire fonctionnant est compétente. Si l'entreprise a plusieurs activités autres que l'activité titres-services, la commission paritaire compétente pour l'activité principale exercée par l'employeur en dehors des titres-services sera applicable.

Pour plus d'informations sur les commissions paritaires, adressez-vous au [Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale](#) (SPF ETCS).

- **Quels formulaires remplir si certains travailleurs sont occupés à temps partiel ?**

Si vous occupez des travailleurs à temps partiel dans le régime titres-services, ces travailleurs peuvent à certaines conditions bénéficier d'une allocation de garantie de revenus pendant leur occupation à temps partiel. Pour cela, l'employeur et le travailleur doivent remplir certains formulaires.

Au début du travail à temps partiel

Vous remplissez un formulaire C 131 A-employeur. Le travailleur transmet ce formulaire ainsi que le formulaire C 131 A-travailleur immédiatement à son organisme de paiement.

Durant le travail à temps partiel

Le travailleur doit, durant chaque mois, être en possession d'un formulaire C3 Temps partiel. Vous devez lui remettre à la fin de chaque mois un formulaire C 131 B. Le travailleur doit introduire ces deux formulaires auprès de son organisme de paiement, après la fin de chaque mois.

Vous pouvez introduire des déclarations électroniques au lieu de transmettre des formulaires papier C 131 A et C 131 B.

Vous trouverez ces formulaires sur le [site Internet de l'ONEM](#).

- **Quelles sont les obligations en matière de sécurité et bien-être des travailleurs ?**

En tant qu'employeur, l'entreprise agréée doit respecter les obligations liées au bien-être du travailleur, à savoir assurer la sécurité et la santé du travailleur dans son travail et éviter les risques qui y sont liés.

L'employeur est également tenu de prendre les mesures matérielles adéquates (par exemple, un équipement de protection personnel ou individuel) pour éviter les risques inhérents au travail (par exemple, un tablier de protection et des gants). Pour les activités ne comportant aucun risque, un vêtement de travail (blouse, cache-poussière...) doit être fourni, nettoyé, réparé et entretenu en état normal d'usage par l'employeur.

L'employeur a aussi des obligations en matière d'information et de formation des travailleurs. Ces obligations sont particulièrement importantes dans le cadre des titres-services étant donné que le travail s'effectue chez des particuliers (tiers), ce qui a pour conséquence que le conseiller en prévention pourra difficilement visiter chaque lieu de travail pour y effectuer une analyse des risques personnalisée. L'employeur doit donc informer les travailleurs des risques encourus de manière générale et des mesures de prévention qui s'appliquent. Dans le cadre de l'aide au lieu de résidence principale de nature ménagère, il pourra s'agir d'informer les travailleurs quant à la dangerosité des produits nettoyants, de les informer sur la nécessité de porter des gants lors de l'utilisation de ces produits ou de leur fournir une explication sur la manière d'utiliser le produit sans danger.

Pour plus d'informations sur la réglementation sur le bien-être au travail, adressez-vous au [Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale](#) (SPF ETCS).

- **Quelles sont les obligations en matière de diversité ?**

L'entreprise s'engage à refuser toute forme de discrimination et à promouvoir la diversité. Tous les 5 ans, elle transmet à Bruxelles Economie et Emploi un exemplaire signé de la "[Charte bruxelloise de la diversité dans le secteur des titres-services](#)".

- **Un travailleur peut-il prester des services pour ses proches ?**

Un travailleur titres-services ne peut pas travailler :

- chez ses parents, grands-parents, beaux-parents, grands-parents par alliance ;
- chez ses enfants ou petits-enfants ;
- chez ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs ;
- chez toute personne, famille ou non, avec laquelle il cohabite à la même adresse.

Un travailleur ne peut effectuer aucune activité dont il ou son partenaire (marié ou non) est bénéficiaire. L'exercice de son propre travail ménager dans le cadre du régime titres-services n'est donc pas possible.

- **Quelles sont les assurances obligatoires ?**

Toute entreprise agréée doit souscrire une assurance «accident du travail».

L'entreprise est civilement responsable des préjudices causés à un utilisateur par un de ses travailleurs (article 1384 du code civil). Vous devrez toujours indemniser l'utilisateur. Vous ne pourrez, par contre, vous retourner contre votre travailleur qu'en cas de faute grave, de faute intentionnelle ou de faute légère habituelle (article 18 de la loi du 03/07/1978 relative aux contrats de travail).

Il est conseillé mais non obligatoire de prendre une assurance «responsabilité civile».

Pour plus d'informations au sujet des assurances, adressez-vous à votre secrétariat social ou au [Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale](#) (SPF ETCS).

- **Que faire en cas de modification ou d'ajout par rapport aux données indiquées dans votre formulaire de demande d'agrément ?**

1. **Vous souhaitez être agréé pour d'autres activités**

(par exemple, étendre vos services sur le lieu de résidence principale de nature ménagère à des courses, du repassage effectué hors du lieu de résidence ou du transport de personnes à mobilité réduite)

Vous devez à nouveau introduire un formulaire de demande d'agrément.

Vous devez attendre l'extension d'agrément avant de pouvoir exercer les nouvelles activités.

2. **L'entreprise change de forme juridique et de numéro d'entreprise**

(par exemple passe d'une personne physique à une SPRL)

Vous devez à nouveau introduire un formulaire de demande d'agrément et suivre la formation obligatoire.

3. **Lors de changements purement « administratifs »**

Vous devez communiquer ceux-ci à Bruxelles Economie et Emploi.

- **Quels titres-services faut-il accepter des utilisateurs ?**

Il existe deux formes de titres-services : les titres-services papier et les titres-services électroniques. Soit l'entreprise agréée accepte les deux formes de titres-services, soit elle accepte uniquement les titres-services électroniques.

L'utilisateur peut utiliser ses titres-services jusqu'à la fin du sixième mois qui suit le mois de leur émission. L'entreprise a jusqu'à la fin du septième mois qui suit le mois d'émission pour transmettre les titres-services à la société émettrice afin d'être remboursée.

Les titres-services ne peuvent pas être utilisés pour le paiement de prestations qui ont été effectuées plus d'un an avant la date d'émission du titre. Lorsque le service n'a pas été rémunéré dans ce délai au moyen d'un titre-services, l'entreprise peut envoyer une facture à l'utilisateur qui doit lui payer la valeur totale pour chaque titre-services, soit 22,36 € par heure prestée.

- **Quelles sont les obligations d'une entreprise qui reprend l'agrément d'une autre entreprise ?**

L'entreprise qui reprend l'agrément d'une autre informe Bruxelles Economie et Emploi des opérations de transformation et de leur entrée en vigueur. Après analyse par l'administration et décision du ministre de

l'Emploi, l'administration fait savoir à l'entreprise si le transfert d'agrément est admis ou non.

En vue d'un transfert d'agrément, contactez Bruxelles Economie et Emploi au plus tôt.

Outre les règles ci-dessus, vous devez respecter les conditions de principe et modalités auxquelles vous vous êtes engagés avant d'obtenir votre agrément.

Lisez plus

- [De l'inscription d'un utilisateur au paiement de prestations](#)
- [Contacts](#)
- [Les activités concernées](#)
- [Les conditions d'agrément](#)
- [Demander un agrément](#)